نظم المعلومات وأثرها فى التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية

(دراسة ميدانية)



د . عبلة الأفندى

أستاذ مساعد التخطيط الاجتماعى
ورئيس قسم التخطيط الاجتماعى
كلية الخدمة الاجتماعية للبنات
بالرياض

١٩٩٤/١٩٩٥



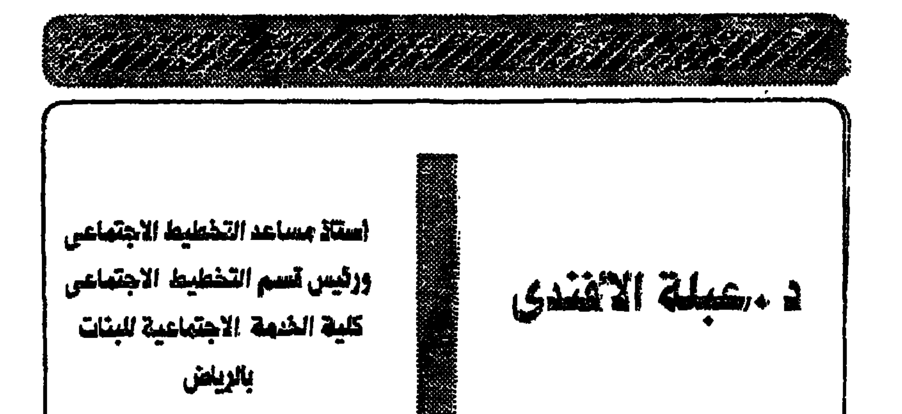
ملتزم النشر والطبع
مكتبة النهضة المصرية
لأصحابها حسن محمد وأولاده
٩ شارع عدلى باشا بالقاهرة



نظم المعلومات

وأثرها فى التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية

(دراسة ميدانية)



د. عبلة الأفندى

أستاذ مساعد التخطيط الاجتماعى
ورئيس قسم التخطيط الاجتماعى
كلية الخدمة الاجتماعية للبنات
بالرياض

١٩٩٤/١٩٩٥

مكتبة النهضة المصرية
٩ ش عدلى/ القاهرة

رقم الايداع ١١٧٨٤ / ٩٤

I.S.B.N

977 - 200 - 110 - 1

فهرست المحتويات

صفحة

اهداء ..... أ

مقدمه ٦

الباب الاول

الاطار النظرى للدراسة

مقدمة الباب الاول

الفصل الاول
المفاهيم الاساسية للدراسة

- تمهيد

١- مفهوم المعلومات ٢١

٢- نظم المعلومات ٢٨

٣- التخطيط الاجتماعى ٣٢

٤- صنع القرار ٣٥

٥- المجتمع المحلى ٣٦

٦- المجتمع الريفى ٣٩

٧- المجتمع الحضرى ٤١

٨- المجتمع الحضرى المتخلف ٤٢

٩- تنمية المجتمع المحلى ٤٤

الفصل الثانى
نظـــم المعلومـــــات

- تمهـيد

١- الاتجاهات الاساسية للتعريف بالمعلومات	٥١
٢- علم المعلومات	٥٢
٣- نظريات المعلومات	٥٣
٤- المعلومات والعلوم الانسانية	٥٩
٥- نظم المعلومات	٦١
٦- تقسيمات المعلومات	٦٩
٧- المعلومات فى الشئون الاجتماعية	٧٥
٨- المعلومات فى الوحدة الاجتماعية	٧٥

الفصل الثالث
المعلومات ودورها فى صنع القرارات

- تمهـيد

١- نظريات صنع القرار	٨٣
٢- انواع القرارات	٩٠
٣- مراحل صنع القرارات	٩٤
٤- المعلومات المناسبة اساس لصنع القرار الرشيد	٩٩
٥- العمليات الاستراتيجية للقرار	١٠١

الفصل الرابع
التخطيط و المعلومات

- تمهيد

١- التخطيط والتنبؤ ١٠٩

٢- نظريات التخطيط ١١٠

٣- التخطيط والبرمجة ١١٣

٤- التخطيط فى البلاد النامية ١١٨

٥- التخطيط فى جمهورية مصر العربية ١٢٢

٦- العملية التخطيطية ونوعيات المعلومات التى تحتاج اليها ١٢٧

٧- انواع التخطيط ١٣٩

٨- التخطيط فى وزارة الشئون الاجتماعية ١٤٤

الفصل الخامس
الدراســـات الامبيريقيـــــة
فى مجال الخدمة الاجتماعية ونظم المعلومات

١- التخطيط الاجتماعى والبحوث فى مجال الخدمة الاجتماعية ١٥١

٢- نماذج البحوث فى نظم المعلومات ١٥٧

٣- الدراسات السابقة فى مجال الخدمة الاجتماعية والادارة والمعلومات ١٦٦

الباب الثانى

الدراسة الميدانية

مقدمة الباب الثانى

الفصل السادس
خصائص مجتمع البحث جغرافيا وبشريا

١- خصائص المجتمع الجغرافى الحضرى ١٩٧
٢- خصائص المجتمع الجغرافى الريفى ٢٠٢
٣- خصائص المجتمع البشرى الريفى ٢٠٨
٤- خصائص المجتمع البشرى الحضرى

الفصل السابع
نتائج الدراسة ومناقشاتها

- تمهيد
١- مضمون المعلومات ٢٣٢
٢- القنوات الرسمية ٢٣٣
٣- القنوات غير الرسمية ٢٣٤
٤- تبادل المعلومات ٢٤٠
٥- الاتصال الافقى ٢٤١
٦- الاتصال الصاعد ٢٤٣
٧- الاتصال الهابط ٢٤٦
٨- الاتصال الخارجى ٢٤٧
٩- المشاركة ٢٥٥
١٠- التأثير ٢٦٤
١١- الاتجاهات ٢٧٠
١٢- مناقشة نتائج الفروض ٢٧٨
- النتائج العامة للدارسة

المراجـع :	٢٨٤
١- المراجع العربية	٢٨٧
٢- المراجع الاجنبية	
الملاحـق :	
- ملحق رقم (١) المقياس	٢٩٨
- ملحق رقم (٢) الجداول الاحصائية	٣٦٦

مقدمة :

تتميز المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء بالتغير السريع وهناك ثلاثة عوامل رئيسية تشكل الحياة الانسانية المعاصرة وتؤثر على التطور والتغير الذى تمر به:

أولا - ثورة المعرفه الناجمة عن الاكتشافات العملية المتتابعة وتزايد وتداخل ميادين الاختصاصات التى أدت الى زيادة المعلومات زيادة كبيرة تقاس بانها تتضاعف مرة كل عشر سنوات.

ثانيا - الثورة التكنولوجية المعاصرة التى ساهمت فى تقدم العلم، كما ساهم العلم فى تقدمها، وأدى التفاعل المشترك بين العلم والتطبيق الى زيادة المعلومات ومحاولة التحكم فى انفجارها.

ثالثا - التقدم المذهل فى وسائل نقل البيانات من مسافات بعيدة بصورة أدت الى التعرف عليها فوريا.

وتبعا لذلك ازدادت حاجة العالم المعاصر الى المعلومات بدرجة كبيرة واستمرت هذه الحاجة فى ازدياد مستمر كلما ازداد معدل التغيير الذى يشاهده المجتمع، وأصبح من المحتم على كافة المنظمات التى يتكون منها المجتمع ان تواجه متطلباتها من المعلومات حتى يمكنها البقاء والنمو.

وتواجه دول العالم الثالث مشكلة أنفجار المعلومات التى تتمثل فى طوفان متزايد يصعب مجابهته الا عن طريق تطوير وسائل جمع المعلومات بصورة يتوفر معها تزويد المخططين باحتياجاتهم من المعلومات المناسبة بهدف وضع خطط التنمية على أساس سليم.

وقد أظهرت الدراسات ان النظام الحالى الخاص بادارة نظام المعلومات والمتبع فى

جمهورية مصر العربية والمتمثل فى قيام أجهزة التخطيط بجمع بيانات عندما تظهر الحاجة بصورة سريعة غير مدروسة- لاتفى باحتياجات التخطيط القومى الشامل[1] فهذا الاسلوب غير مبنى على نظام متكامل للمعلومات يخضع لمعايير محددة فى تجهيز البيانات. وركزت الدراسة على ضرورة بناء النظام المتكامل للمعلومات الذى يضم شبكة مترابطة من مراكز المعلومات الهرمية التى تمد اجهزة التخطيط القومى باحتياجاتها من المعلومات المجهزة فى الوقت المناسب وبصفة منتظمة ودائمة.

وبحلول مظلة السلام على جمهورية مصر العربية كان لزاما على استراتيجية الدولة وسياستها ان تعمل على الاستفادة القصوى من المعلومات من حيث اعداد المواطنين واجهزة الدولة للتعامل مع ظاهرة المعلومات بنظمها وتقنياتها المتقدمة مما سوف يساعد على تحقيق معدلات عالية من التقدم والنمو الاقتصادي والاجتماعى والثقافى، ويسهم فى تعبئة الامكانيات والموارد المتاحة بأقصى كفاءة وفى تسيير وادارة الانشطة والمشروعات بفاعلية وفى التنبؤ بالمشكلات والتعرف عليها لمحاولة علاجها باسلوب علمى بناء.[2]

كما استوجبت الحقبة الحالية للتنمية من وزارة الشئون الاجتماعية اقامة نظم متكاملة للمعلومات على مستوى الوحدات الاجتماعية تتفاعل وتترابط مع نظم أكبر على مستوى الوزارة بهدف وضع خطط صادقة تتفق مع احتياجات ومشكلات المجتمعات المحلية على اساس التنبؤ العلمى الدقيق لا الحدس العشوائى، ولسنا بحاجة الى بيان الارتباط العضوى والتخطيط العلمى، ذلك لانه لايمكن ان يكون هناك تخطيط علمى جاد مالم تكن هناك معلومات يستند اليها العاملون فى الوحدة

---

(١) محمد محمد الهادى. نظم المعلومات الادارية فى الشركات، مجلة المحاسبة والادارة، كلية التجارة، ١٩٧٩، ص١٢٥.

(٢) محمد محمد الهادى. اهمية نظم المعلومات فى تطوير الادارة المصرية لمجابهة تحديات السلام، المؤتمر الخامس عشر لمتابعة الادارة وتحديات السلام، جماعة خريجى المعهد القومى للادارة العليا، الاسكندرية، ١٩٧٩، ص٢.

الاجتماعية لتخطيط الخدمات الاجتماعية وتنفيذها.

وتعتبر مشكلة عدم توفر المعلومات لدى الوحدات الاجتماعية سواء منها الريفية او الحضرية عائقا اساسيا فى سبيل تحقيق اهداف تنمية المجتمع المحلى، ويبلغ عدد الوحدات الاجتماعية فى جمهورية مصر العربية ١٢٩٥ وحدة اجتماعية طبقا لاحصاء عام ١٩٨٣، منها ٣٥٨ وحدة اجتماعية حضرية بنسبة ٧١.٨٪... وتأسيسا على ما تقدم فقد تم توقيع اتفاقية بين حكومتى جمهورية مصر العربية والولايات المتحدة الامريكية لاقامة مشروع مراكز الخدمة الاجتماعية المتكاملة بهدف تطوير مستوى تصميم ادارة نظم المعلومات لتدعيم عملية اتخاذ القرار وتنفيذها.

وتجىء الدراسة الحالية كمحاولة منهجية تسعى لتحليل أثر المعلومات فى التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية الحضرية والريفية بمحافظة الغربية خلال فترة تجريبية تبدأ من عام ١٩٨٢ وتنتهى فى عام ١٩٨٣ وهى تاريخ المرحلة الاولى من تجربة مشروع مراكز الخدمة الاجتماعية المتكاملة.

وهى بذلك تمثل محاولة منهجية منظمة لتحليل اثر المعلومات فى التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية- كما تعتبر الدراسة توظيفا لاستخدام مناهج البحث العلمى الاجتماعى فى مجال تحليل اثر المعلومات على عمليات صنع القرارات وتنفيذها حيث يفتقر الواقع المصرى والعربى على مستوى التنظير والبحث العلمى الى الاهتمامات الفعلية فى ذلك المجال الحديث.

ويمكن تقسيم اهمية الدراسة الى اهمية علمية واخرى عملية. اما العلمية فانها تعتبر اضافة لتطبيق مناهج البحث العلمى فى مجالات جديدة، بينما تمثل الناحية العملية اهمية الفترة التاريخية للتجربة التى تتناولها الدراسة حيث ان نتائجها ستسفر عمليا عن التوصل الى بعض المؤشرات التى سيستفاد منها فى تطوير تخطيط تنمية المجتمعات المحلية وبخاصة مجالات عمل وزارة الشئون الاجتماعية.

وتهدف الدراسة الحالية الى التعرف على مدى فعالية وقدرة المعلومات فى ترشيد

قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية، وهل توجد علاقة بين وفرة المعلومات وترشيد تلك القرارات فيما يتعلق بزيادة التحسن فى مضمون المعلومات وزيادة التحسن فى القنوات الرسمية وغير الرسمية، وزيادة تبادل المعلومات وزيادة التحسن فى الاتصالات الافقية والصاعدة والهابطة والخارجية، وزيادة المشاركة والتأثير فى صنع القرارات الاستراتيچية والاجرائية، وزيادة التحسن فى اتجاهات العاملين نحو الوحدة الاجتماعية.

وهذه الدراسة تجريبية تستهدف اختبار الفروض السببية لتحصل على بيانات يمكن الاحتكام اليها فى قبول هذه الفروض او رفضها بصورة تساعد على تنمية جوانب المعرفة الامبيريقية والنظرية فى هذا المجال .

وقد استخدمت الدراسة المنهج التجريبى الذى تتمثل فيه معالم الطريقة العلمية بصورة واضحة اذ يعتبر أكثر المناهج تمييزا للعلم، بحيث تهدف الدراسة الى التحقق من صحة الفروض عن طريق المقارنة بين مجموعتين من الوحدات الاجتماعية احداهما تجريبية والاخرى ضابطة بحيث تتشابه المجموعتان فى كل الخصائص باستثناء الظاهرة موضوع الدراسة.

كما اعتمدت الدراسة على مجموعة من الادوات المنهجية الكمية والكيفية، وتتمثل الادوات الكمية فى المعالجات الاحصائية للبيانات بالاضافة الى استخدام مجموعة الاحصاءات الرسمية الخاصة بالتعداد العام للسكان لعام ١٩٧٦ وكذا بيانات واحصاءات كراسة الخدمات الاساسية. اما الأدوات الكيفية لجمع البيانات فشملت الاطلاع على الوثائق والسجلات واجراء المقابلات مع الخبراء، مع استخدام المقاييس وهى الاداة الرئيسية فى جمع البيانات والتى تم تطبيقها عن طريق المقابلة مع مجموعة العاملين فى الوحدات الاجتماعية التجريبية والضابطة، والمشاركين فى عملية صنع القرارات وتنفيذها. وقد تم تصميم بنود هذه المقاييس بالاستناد الى التراث النظرى من جانب وفروض الدراسة التى تحاول الاجابة عليها من جانب آخر.

وللتحقق من فروض الدراسة قمنا باستخدام العمليات الاحصائية التالية[1]:

حساب المتوسط الحسابى، والانحراف المعيارى، والنسب المئوية، وحساب اختبار «ت» لاختبار معنوية الفروق بين درجات القياس القبلى والبعدى لمجموعات العاملين في الوحدات الحضرية والريفية التجريبية والضابطة.

اما مجالات الدراسة، فمن حيث المكان ركزت الكاتبة على دراسة الوحدات الاجتماعية الحضرية والريفية التجريبية فى(محافظة الغربية) التى تستخدم ادارة نظم المعلومات وهى الوحدات المختارة لتجربة مشروع مراكز الخدمة الاجتماعية المتكاملة وهذه الوحدات هى: الوحدة الاجتماعية بقحافة(تجريبية حضرية) والوحدة الاجتماعية بشبرا النملة(تجريبية ريفية)، والوحدات الاجتماعية الحضرية والريفية التى لايوجد بها ادارة نظم المعلومات والتى تمثل المجموعة الضابطة فى عينة البحث والموجودة فى نفس المحافظة وهى: الوحدة الاجتماعية السكنية (ضابطة حضرية) والوحدة الاجتماعية بمحلة مرحوم (ضابطة ريفية).

وفى المجال البشرى اعتمدت الدراسة على اربع مجموعات من العاملين فى الوحدات الاجتماعية الريفية والحضرية التجريبية والضابطة بمحافظة الغربية والمتصلين اتصالا مباشرا بعمليات صنع القرارات وتنفيذها خلال فترة التجربة. هذا وقد قسمت كل مجموعة فى كل وحدة اجتماعية على النحو التالى: رئيس الوحدة الاجتماعية، الباحثون الاجتماعيون، المشرفات الاجتماعيات، مديرات دار الحضانة، مشرفات دار الحضانة، مديرات المشاغل أومشرفات المشاغل، مدرسوا الصناعات الغذائية والزراعية، مشرفوا الصناعات.

وفى المجال الزمنى تتناول هذه الدراسة فترة زمنية- تبدأ من يوليو ١٩٨٠ حتى يوليو ١٩٨٣ وهى فترة من فترات التحول فى البناء الوظيفى والادارى فى الوحدات

---

(١) تمت المعالجة الاحصائية عن طريق وحدة الاحصاء والحاسب الالى بالمركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية.

الاجتماعية الريفية والحضرية التجريبية بمحافظة الغربية- وهى فترة تجربة مشروع مراكز الخدمه الاجتماعية المتكاملة، اما فترة جمع البيانات الميدانية فقد استغرقت ما يقرب من عام ابتداء من يوليو ١٩٨٢ حتى آخر يونيه ١٩٨٣ أى سنة مالية كاملة وذلك لمتابعة عمليات صنع القرارات وتنفيذها التى اتخذت فى سنة مالية محددة.

وتنقسم الدراسة الى بابين وخاتمة :

الاول يشمل الاطار النظرى، ويضم خمسة فصول: يهتم الفصل الاول بمناقشة المفاهيم الاساسية المستخدمة فى البحث بغرض تحليل هذه المفاهيم والكشف عن المواقف الايديولوجية التى تعبر عنها مع تبنى المفاهيم الاجرائية المناسبة لهذا البحث.. ، ويتناول الفصل الثانى، قضية التخطيط للتنمية على نحو يكشف عن اهم ابعادها ونظرياتها ، فقدمنا خلفية تاريخية عن نماذج التخطيط الرأسمالى والاشتراكى والتنموى، كما قامت بتوضيح مدى ارتباط مراحل العملية التخطيطية بالمعلومات مع عرض لانواع التخطيط المختلفة، واختتمت الفصل بسرد الخلفية التاريخية للتخطيط فى وزارة الشئون الاجتماعية مجتمع البحث..، ويركز الفصل الثالث على تقديم المدارس الفكرية لنظريات صنع القرار، ثم انتقلت الى تقديم دراسة تحليلية لانواع القرارات ومراحلها وعملياتها وأسس اختيار القرار الرشيد..، ويعالج الفصل الرابع من هذه الدارسة السياق الذى ظهرت من خلاله نظم المعلومات موضوع التحليل بهدف محاولة التوصل الى القاعدة النظرية لعلم المعلومات وكذا القاعدة التطبيقية التى تتناول «تكنولوجيا» المعلومات المستخدمة فى عمليات صنع القرارات وتنفيذها..، وفى الفصل الخامس عرض للدراسات السابقة فى مجال الخدمة الاجتماعية والادارة ونظم المعلومات واتجاهاتها واهدافها.

اما الباب الثانى .. فاختص بالدراسة الميدانية وتضمن فصلين: اختص الفصل السادس منها بتحليل ومقارنة خصائص المجتمعات المحلية الريفية والحضرية- مجتمع البحث- كما تضمن هذا الفصل تحليلا للبيانات الاولية لمجموعات العاملين

المشاركين فى صنع القرارات وتنفيذها..، وقمنا فى الفصل السابع بعرض النتائج التى توصلت اليها الدراسة للكشف عن مدى صحة الفروض الفرعية كل فرض على حدة،ثم تجميع تلك الفروض وتقويمها بالنسبة للفرض الرئيسى، هذا بالاضافة الى تضمين التوصيات العلمية والعملية التى خلصت اليها الدراسة وتم تضمينها فى ختام الدراسة الحالية.



الباب الاول

الاطار النظرى



الباب الاول
الاطار النظرى

الفصل الاول - المفاهيم الاساسية للدراسة

الفصل الثانى - نظم المعلومات

الفصل الثالث - المعلومات ودورها فى صنع القرارات

الفصل الرابع - التخطيط والمعلومات

الفصل الخامس - الدراسات الامبريقية فى مجالات التخطيط الاجتماعى ونظم المعلومات.



مقدمة :

يمثل هذا الباب مدخلا للجانب النظرى من الدراسة نبغى من ورائه رسم الخطوط الاساسية والملامح الكلية لمفهومات الدراسة واسسها النظرية والتوصل الى رؤية نظرية تنطلق منها دراستنا وتمكننا من صياغة بعض الفروض العلمية لدراسة اثر نظم المعلومات فى التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية.

ويشتمل هذا الباب على خمسة فصول، يتناول الاول منها بالعرض والتحليل المفهومات الاساسية فى الدراسة من خلال اتجاهات متعددة وبهدف استخلاص تعريف اجرائى يعتمد بشكل واضح على اهداف الدراسة، ويكون موضحا ومحققا لتلك الاهداف.

ويناقش الفصل الثانى الاسس النظرية والعملية لنظم المعلومات، وفيها تركز الكاتبة على الاسس والمعايير السوسيولوجية التى ينبغى وضعها فى الاعتبار عند وضع وصياغة برامج ومشروعات نظم للمعلومات فى المنظمات الاجتماعية ومتطلبات التخطيط للتنمية.

ويتناول الفصل الثالث بالعرض والتحليل الاتجاهات الفكرية المختلفة لنظريات صنع القرار، وأنواع القرارات ومراحلها وعملياتها بهدف تقديم رؤية متكامله فى تحليل القرارات.

ويناقش الفصل الرابع الاتجاهات الفكرية المختلفة للتخطيط. مع محاولة تحليل هذه الاتجاهات تحليلا نقديا، يمكننا من الفهم المتعمق لقضيتى التخلف والتنمية فى بلدان العالم الثالث.

اما الفصل الخامس والاخير من هذا الباب فانه يتناول(الدراسات الامبيريقية) ويوضح استراتيجيات ومنهج البحث مع تقديم نماذج ميدانية اجراها رواد هذا الاتجاه.


Converted by Tiff Combine - (no stamps are applied by registered version)

الفصل الاول

المفاهيم الاساسية للدراسة

- تمهيـــــد .

اولا - المعلومات

ثانيــا - نظم المعلومات

ثالثــا - التخطيط الاجتماعى

رابعــا - صنع القرار

خامسا - المجتمع المحلى

سادسا - المجتمع الريفى

سابعا - المجتمع الحضرى

ثامنــا - المجتمع الحضرى المتخلف

تاسعا - تنمية المجتمع المحلى

تمهيد :

يهتم الفصل الحالى بمناقشة المفاهيم الاساسية المستخدمة فى البحث، بغرض تحديد هذه المفاهيم والكشف عن المواقف الايديولوجية التى تعبر عنها، وتبدو اهمية هذه المعالجة عندما نضع فى الاعتبار ان أستخدام المعلومات فى التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية ما هو الافرع من فروع العلم الاجتماعى نما من خلال الاسهامات المتعددة لكتاب ومفكرين ينتمون لواقع اجتماعى مخالف، وكان تعدد الانتماءات الايديولوجية لهؤلاء الكتاب يحتم اتخاذ موقف نقدى من اسهاماتهم حتى يمكن توظيفها فى البحث العلمى بما يتناسب وظروف ومواقف المجتمع المصرى.

اولا- المعلومات : Information

- وضع المفهوم فى التراث النظرى:

تعددت المفاهيم التى عالجت مصطلح المعلومات وتشعبت واختلفت كما يقول فى ذلك وليشWelish[(١)] ويعود مرجع هذا التشعب والاختلاف الى وقوع علم المعلومات على الحافة بين العلوم المادية والعلوم الانسانية رغم انه يحتل فى كليهما مركزا رئيسيا(٢) حيث ان نطاق علم المعلومات يشمل الحاسب الاكترونى والاتصال عن بعد بالاضافة الى علم السبرناطيقا وعلم النفس والمنطق وعلم التصنيف والتكشيف وعلم الادارة.[(٣)]

وان معالجة مفاهيم المعلومات بصفة عامة تقتضى بالضرورة ان يتخذ الدارس

(1) S.Faibisoff &D.Ely., Information& Information Needs, Teachers College Columbia U., 1976, p.270.

(2) D.Nauta., The Meaning of Information, Mouton the Hague, Paris, 1972., pp. 20- 22.

(3) Ibid., p. 27.

مواقف محددة قد يؤدى طرحها بموضوعية الى الدخول فى صراع مع تفسيرات العلوم المادية والعلوم الانسانية، كما ان معالجة المفهوم بصفة خاصة من منظور العلوم الانسانية يتضمن مصاعب جمة خاصة وان معالجة قضايا نظم المعلومات وخدماتها فى مجالات العلوم الاجتماعية حديثة العهد نسبيا فى العالم.

وأصل كلمة المعلومات يعنى اصل كلمة information فى العصور الوسطى اللاتينية اى تعليم المعرفة ونقلها. وفى فرنسا القديمة كانت كلمة Information تستخدم كلفظ مفرد معلومة Une Information يتناول عمليات جمع المعلومات وتنظيمها وتوثيقها رسميا- وتشتق كل المعاني المعاصرة لكلمة معلوماتInformation اصلا من استخدام كلمة المعلومات فى العصور الوسطى اللاتينية وفرنسا القديمة.(١)

وتعنى كلمة المعلومات فى اللغة العادية المعرفة والتفاصيل والأخبار والتعليم واعطاء المعرفة. ويعتبر استخدام كلمة المعلومات كمحتوى لعمليات الاتصال بهدف توصيل المعرفة او الاعلام بها أكثر الاستخدامات شيوعا.

وفى اللغة العادية فان استخدام كلمة المعلومات يؤخذ بمعنى شيء يتزايد او يضاف كما هو واضح فى تعبير مطلوب معلومات اكثر، وتوضح لنا كل التعبيرات او الاستخدامات اليومية لاعطاء المعرفة مدى ارتباط المعلومات بالمعرفة وخصوصا ما يتصل منها بالحقائق.

كما تتصل دائما كلمة المعلومات فى اللغة العادية بموقف انسانى بين فرد او اكثر اى بموقف اتصالى يقوم فيه شخص ما باعطائنا معلومات محددة. أي موقف اتصالى بين شخص وآخر، أو بين جماعة وجماعة، وهذا الموقف الاتصالى هو عامل بشرى واع، الهدف منه زيادة معلومات عن حقائق معينة.(٢)

---

(1) P. P. Kirchenman, Information & Reflection, D.Reidel Pub. Company, Dordrecht Holland, 1970, pp. 18- 19.

(2) Loc. Cit.

وهناك بدائل متعددة للمفاهيم الرئيسية للمعلومات بينها اختلافات كثيرة ترجع في حقيقتها الى التركيز على الجانب الذى ينظروا اليها منه، ويمكن ان نصنف هذه التعريفات وفقا لستة معايير:

اولا- التعريفات التى تهتم بتفسير اوجه الاختلاف بين البيانات والمعلومات من وجهة نظر علماء نظم المعلومات.

ثانيا- التعريفات التى تتناول المعلومات من حيث نوعيتها Qualitative المساعدة على تقليل عدم اليقين.

ثالثا- التعريفات التى تنظر للمعلومات كقيمة حقيقية Semantic ذات معنى مؤثر فى تقليل عدم اليقين.

رابعا- التعريفات التى اهتمت بكمية المعلومات Quantitative المساعدة على تقليل عدم اليقين.

خامسا- التعريفات التى تتناول المفهوم البرجماتى او النفعى للمعلومات pragmatic.

سادسا- التعريفات التى توضح صلة المعلومات بانجاز هدف ماpurpose.

الاتجاه الاول :

يختلط الامر على بعض الاكاديميين والممارسين فى استخدامهم لمصطلحى المعلومات والبيانات على انهما مصطلحان مترادفان لمفهوم واحد. الا ان الحقيقة تخالف ذلك، فالمعلومات والبيانات شيئان مختلفان وان كانا مرتبطين، فالبيانات مدخلات Inputs من مواد خام تجرى عليها عمليات استقبال وتخزين واسترجاع ومعالجة تتحول بعدها الى مخرجات Outputs اى معلومات.

ويمثل"بلومنثالBluementhal" ، وكاستيللوCastello"، " اوبرينObrien"، " وجوبلينjoblin" و" سيمون Simon "مجموعة متجانسة من كتاب هذا الاتجاه الذى

يصف ويفسر ويحلل اوجه الاختلاف فيما بين البيانات والمعلومات بصورة تقضى على الخلط.

ويحدد بلومنشال Bluementhal[1] البيانات بانها مجموعة من الحقائق الخام التى لم تفسر بعد، وان المعلومات هى تلك البيانات التى سجلت وصنفت ونظمت وفسرت فأصبح لها سياق ذو معنى عن حقائق معينة. بينما يرى كاسيتللو Castello[2] ان البيانات تختلف عن المعلومات من حيث ان البيانات رقمية، كمية، قد تظهر فى رسومات بيانية يمكن تعديلها بالزيادة او النقصان، كما انها «مجدولة»، مبوبة، موضوعية، ومتكررة. بينما يرى أن المعلومات غير متكررة ولا يمكن تعديلها حيث لاتستخدم فيها التقديرات الكمية كما انها تتميز بانها روائية وصفية وذاتية ونوعية تتكون من فقرات لغوية، ويضيف كاستيللو قائلا اذا كانت البيانات عبارة عن أشكال ارقام او وحدات لحقائق متكررة، فان المعلومات عبارة عن افكار يكمن فى قدرتها معناها.

أما أوبرين Obrien[3] فيقول ان البيانات حقائق منعزلة ليس لها معنى حقيقى، وان المعلومات مجموعة من الحقائق المنظمة داخل مجال المعرفة اى انها بيانات ضرورية وذات معنى.

ويرى جوبلين Joblin[4] ان البيانات ما هى الاحقائق مستقلة بعضها عن بعض، اما المعلومات فهى وحدات معرفة مستخلصة من نظام فعال لتشغيل البيانات.

(1) S.Blumenthal, Management Information Systems, a Frame Work for Planning& Development, Englewood Cliffs. Prentice Hall, Inc. N. Jersey, 1969, p. 30.

(2) S. Faibisoff, Op. Cit., p. 241

(3) P. Obrien, Management Information Systems, Van Nostrand Reinhold Co., N.J. 1970, p.3.

(4) H. B. joblin, "The Accountants Role of Management System",The Journal of Accounting, March 1963, p. 43.

اما سيمون[1] فيقول: ان البيانات مجموعة من الحقائق والآراء غير المصنفة لغرض معين، بينما المعلومات بيانات تم تصنفيها سابقا لغرض معين ومحدد.

ومن التعريفات السابقة نخلص الى مايلي:

١- يقصد بلفظ البيانات الحقائق غير المعدة للاستخدام والتى يتطلب الامر تصنيفها وتنظيمها ومعالجتها كى تصبح معلومات ملائمة للاستخدام.

٢- لاتؤثر البيانات فى سلوك او اتجاه مستقبليها بينما تتحدد قوة المعلومات فى مدى تأثيرها على الاتجاه والسلوك بما يساعد على ترشيد القرارات.

٣- ان البيانات مدخلات لحقائق مستقلة ليس لها معنى، بينما المعلومات مخرجات وحدات معرفة مستخلصة من نظام فعال لتشغيل البيانات عن حقائق ذات معنى.

الاتجاه الثاني:

من المفكرين الذين اخذوا بهذا الاتجاه نجد جارنرGarner وديفيزDavis وفيبزوفFiabisof فيرى" جارنر"[2] ان المعلومات هى ذلك الشيء الذى نحصل عليه من شخص ما او من آلة لاخبارنا بشيء لم نكن نعلمه من قبل، وبمعنى آخر إن المعلومات هى اى فعل اتصالى يزودنا بالمعلومات المساعدة على تقليل حالة عدم التأكد.

ويتفق مع هذا الرأى ديفيزDavis[3] فيقول: ان المعلومات خاصية ملموسة او غير ملموسة تقلل من حالة عدم التأكد.

---

(1) H. A. Simon, Administrative Behavior, Macmillan Co., N. Y., 1974., P. 154

(2) Ibid., p. 279.

(3) H. C. J. Lucas, Information System Conepts for Management, Mc. Grow Hill Series in Management Information System, U. S. A., 1978, P. 15.

وفى نفس الاطار نلاحظ ان فيبزوفFaibisoff[١] يحدد أن المعلومات عنصر جوهرى له القدرة على تقليل حالة عدم التأكد المتصلة بعملية صنع القرار.

الاتجاه الثالث:

يوضح هذا الاتجاه المفاهيم التى اعتبرت المعلومات قيمة حقيقية semantic ذات معنى مؤثر فى تقليل عدم اليقين.

وفى هذا المعنى يرى لوكسlucas[٢] ان المعلومات بيانات عولجت فاصبح لها معنى حقيقى ومؤثر فى عملية صنع القرارات الحالية والمستقبلية.

كما يعتقد بوتشينوBocchino[٣] بان المعلومات هى الحقائق المتاحة والتى نبحث عنها عند تحليل مشكلة قرارما.

الاتجاه الرابع :

يربط هذا الاتجاه بين كمية المعلومات وتقليل عدم اليقين.. فنجد ان ميللرMiller[1] من بين المفكرين الذين اخذوا بهذا الاتجاه فيقول فى تعريفه للمعلومات: انها ذلك الشيء الذى نحتاج اليه عندما نواجه اختيارا، وان كمية المعلومات المطلوبة تتوقف على مدى تعقد كل مشكلة، فيزداد احتياجنا للمعلومات كلما ازداد عدد البدائل وبالعكس يقل الاحتياج للمعلومات كلما نقص عدد البدائل المثارة أمامنا للاختيار.

---

(1) S. Faibisoff, Op. cit., p. 270
(2) H. C. Lucas, Op. Cit., p. 15.
(3) W. Bocchino, Management Information Systems, prentice Hall Inc I., Enc., Englewood. Cliffs, N. J. 1972. p. 9.
(4) D. nauta, op. Cit. p. 279.

ويشير" شانون" و"ويفر"Shannon & Weaver[1] الى ان المعلومات مقياس لحرية اختيار الفرد كصانع للقرار.

آما وينرWeiner[2] فيقول فى ذلك المعنى: انها تتصل باختيار بديل ما من بين بديلين محتملين.

الاتجاه الخامس:

يرتبط هذا الاتجاه بمفهوم النفعية للمعلومات فى تقليل عدم اليقين فيما يتصل بحل مشكلة القرار.

وفى هذا المعنى يقول مكرىMcrae[3] تعرف المعلومات البرجماتية بانها الحد الاعلى للمنفعة او الفائدة فى حل مشكلة صنع القرار، اما أكف Ackoff[4] فيقول: توصف كمية المعلومات الاجرائية فى رسالة ما بانها مقدار الاختلاف بين كمية المعلومات لدى المستقبل بعد تلقى الرسالة مقارنة بكميتها لدى المستقبل قبل تلقى الرسالة.

الاتجاه السا دس :

وهو الاتجاه الذى يعرف المعلومات بانها مدخلات تستخدم فى تحقيق الاهداف. فيرى فيبزوفFiabisoff[5] ان المعلومات ما هى الامجموعة عشوائية من البيانات التى لاتصبح معلومات الاعند استخدام البعض لها لانجاز هدف ما. اما ديكنى Dickey[6] فيقول: ان المعلومات هى البيانات التى يمكن استخدامها فى تحقيق هدف ما.

(1) Ibid., p. 279.
(2) Loc., Cit.
(3) I. W. Mcrae, Management Information Systems, HIW., Penguin Bo., Ltd., England, 1971, p. 9.
(4) D. Nauta, Op. Cit., p. 279.
(5) S. Faibisoff, Op. Cit., p. 270.
(6) D. Nauta, Op. Cit., p. 2

ونتيجة لهذا التعدد فى تحديد مفهوم المعلومات يمكن تبنى مفهوم اجرائى نعتمد عليه فى هذه الدراسة وهو الذى نذهب فيه الى ان«المعلومات هى تلك المدخلات» المتمثلة فى مختلف انواع البيانات التى يتم جمعها وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها وتحويلها الى مخرجات اى «معلومات» معدة للاستخدام فى عمليات صنع القرارات وتنفيذها بهدف ترشيدها لتحقيق الاهداف المرجوة.

ويرجع تبنى هذا المفهوم فى هذه الدراسة الى مبرارت أهمها:

١- يمكن استخلاص سمة عامة من تحليل التعريفات السابقة للمعلومات على الرغم من عدم الاتفاق على مفهوم واحد مقبول لها، وتتمثل هذه السمة العامة فى ان هناك اجماعا على ان المعلومات شيء معد للاستخدام مؤثر على اتجاه وسلوك وعمل صانعى القرار ومنفذيه.

٢- يؤكد ذلك المفهوم على اهمية الدور الذى تمارسه المعلومات فى صنع القرارات المتصلة بالتخطيط بهدف انجاز اهداف المنظمات.

٣- ان المعلومات هى نتاج تفاعل ايجابى بين مصدر المعلومة ومستقبل المعلومة بهدف ترشيد عمليات صنع القرارات المساعدة على تحقيق الاهداف.

٤- ان المعلومات عنصر رئيسى فى تقليل حالة عدم التأكد.

ثانيا- نظم المعلومات: Information Systems

ان المشكلة الاولى التى يواجهها الدارسون فى مجال نظم المعلومات هى مشكلة صعوبة التحكم فى الخلط غير العادي واللبس المحير فى معظم المصطلحات والتعاريف، وحيث ان مجال نظم المعلومات مجال جديد، فان الحل الوحيد للتغلب على هذه الصعوبة يتحدد فى التمعن الدقيق فيما وراء المعانى لمحاولة دراسة المفاهيم وتحليلها.[1]

(1) N. Duffy, Information Management, An Excutive Approach, Oxford U., Press, Cape Town, 1980.

وتتطلب عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة فى المنظمات تزويد العاملين على اختلاف مستوياتهم بالمعلومات الكافية والدقيقة والفورية لصنع القرارات وتنفيذها، ويطلق بعض المفكرين على النظام الموجود فى المنظمة والذى يمدنا بهذه المعلومات، مصطلح نظام المعلومات كما يطلق البعض الاخر عليه مصطلح"«ادارة نظم المعلومات'Management Information System، ومن ثم فان كلا المصطلحين مرادف ومواز للاخر[1]، وعلى ذلك رأت الكاتبة ان استخدام مفهوم نظم المعلومات فى الدراسة الحالية يعتبر اكثر ملائمة من مفهوم ادارة نظم المعلومات.

ولتحديد المعنى المقصود بوصف وتعريف نظم المعلومات يجب علينا كما يقول دفى Duffyوصف الهدف من وجود نظام المعلومات والعناصر التى يتكون منها نظام المعلومات، والوظيفة التى تؤديها نظم المعلومات، وذلك لمحاولة تقليل اللبس الناتج والقائم فى التصنيف المتعدد للتعاريف المتاحة[2]،ويقول دفىDuffy[3] فى ذلك المعنى: ان نظام المعلومات هو مجموعة من الافراد،والاجراءات، وقاعدة للبيانات قد تكون يدوية أوآلية وظيفتها جمع البيانات اللازمة وبثها وتخزينها للقيام بالعمليات الاجرائية، والمعلومات اللازمة والمساعدة فى عمليات صنع القرارات.

ويصف بوتشينو[4] نظام المعلومات الادارية بانه نظام يقوم بالحصول على البيانات من مصادرها الاصلية، ثم يقوم بارسالها فى قنوات لتشغليها وترتيببها وتلخيصها لتصل من قنوات عكسية الى متخذى القرارات، ويتم ذلك يدويا او ميكانيكيا او آليا.

---

(1) N.Duffy, **Information Management,** An Excutive Approach, Oxford U., press, Cape Town, 1980, p. 5.

(2) Ibid., p. 5.

(3) Loc. Cit.

(4) W. Bocchino., Op. Cit., p. 7.

ويرى هيولHevel [١] اعتبارادارة نظم المعلومات وسيلة انشئت ونظمت بهدف ترشيد عمليات التخطيط والتنفيذ واتخاذ القرارات والرقابة، وهى جهاز مرن يتنبأ بالمستقبل ويحتوى على معلومات عن البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للمنظمة.

اما بريد جمنBridegeman [٢] فيرى ان نظام المعلومات هو ذلك النظام الذى يستخدم المصادر المتاحة لتوفير المعلومات الضرورية والمناسبة لتزويد المسؤلين بها فى جميع المستويات الادارية بهدف مساعدتهم على اتخاذ قرارات فعالة لتخطيط ورقابة الانشطة التى تقع تحت مسئوليتهم.

هذا ونختتم هذه التعاريف بعرض ما قاله هيول[٣] فيما يتصل بالاختلافات القائمة بين البيانات الروتينية التقليدية وادارة نظم المعلومات.

---

(1) E. Tomski, The Encyclopedia of Management, Second Edition, Van Nostrand Renholt, Comp., N. Y., 1973, pp. - 496- 497.

(2) P. T. Bridigeman& J. F. Gree,"Advanced Management Information Systems", Management Accounting Journal Of the Institute of Cost and Works Accountant, Vol. 44, No. 12, December 1966, p.463

(3) E. Tomeski, Op. Cit., p. 496..

المعلومات التقليدية	ادارة نظم المعلومات
١) روتنية ومحددة.	١) غير روتينية ومتجددة.
٢) لها طابع كمى حصرى عددى	٢) موجهة لنقل المعلومات وتنظيمها وتحليلها والاستفادة منها.
٣) تاريخية ترتبط اكثر باحداث الماضى.	٣) تتصل باحداث الحاضر والماضى هذا فضلا عن انها مستقبلية.
٤) تركز على النواحى القائمه فى البيئة الداخلية للمنظمة.	٤) تركز على النواحى القائمة فى البيئة الداخلية والخارجية.
٥) ميكانيكية روتينية..	٥) سلوكية دينامية.
٦) اساس للحسابات الاولية.	٦) اساس للحسابات والاحصاءات المتشابكة وتحليل البيانات.
٧) مخرجات غير ادارية.	٧) مخرجات ادارية ترتبط بعمليات صنع القرارات فى المنظمة.

وضع المفهوم فى الدراسات الاجتماعية العربية:

يكشف تحليل التراث المتاح فى الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع فى المكتبة العربية عن الافتقار الواضح الى دراسة قضايا المعلومات وتأثيرها فى التخطيط للتنمية على جميع المستويات الشاملة او المحلية.

وعند انتقالنا الى مجال الدراسات والبحوث فى الخدمة الاجتماعية نلاحظ ايضا غياب الاهتمام بهذا الموضوع، واذا اخذنا فى الاعتبار جداثة هذا العلم عل. م ...

العالم مع افتقار التراث الغربى الى دراسة قضاياه، فانه يجوز تبرير الافتقار فى المكتبة العربية، وفى اطار بعض الاستثناءات، فهناك دراسة عربية وحيدة قام بها عبد الرحمن[1] بغرض دراسة الاسس التى تبنى عليها عملية اتخاذ القرارات فى احد اجهزة تنظيم المجتمع الاولية، والتى انتهت الى ان الاساس الضرورى من المعلومات والحقائق اللازمة لاتخاذ القرارات فى الاتحاد ناقص او منعدم فى بعض الجوانب. وهذا يعنى الاعتماد على بعض التفضيلات العامة التى قد لاتجد لها سندا قويا من الواقع الموضوعى والمستمدة من بعض الخبرات الفردية او من اتجاهات الرأى العام.

ثالثا- التخطيط الاجتماعى: Social Planning

التخطيط هو عملية ديناميكية تستند على العقلانية فى التفكير والتدبير وبعد الرؤيا والتنبؤ لاحداث تغيير اجتماعى مقصود لنقل المجتمع من صورته الراهنة الى صورة مستقبلة، وسبيله فى ذلك اتخاذ مجموعة من القرارات التى تعود الى وضع السياسة الملائمة موضع التنفيذ لتحقيق الاهداف. والتخطيط بالتحديد السابق من الممكن استخدامه كمنهج للتنمية فى جميع البلاد المتقدمة او النامية وكذا فى جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية الطويلة المدى او القصيرة المدى.

ولأغراض هذا البحث فاننا سوف نقتصر بطبيعة الحال على تناول التخطيط الاجتماعى بالتحليل فى ضوء اتجاهاته المتمايزة والتى تشير الى وجود ثلاث مدارس فكرية تنبع من مصادر ايديولوجية مختلفة وتنظر كل منها الى التخطيط الاجتماعى نظرة مختلفة.

---

(١) ابراهيم عبد الرحمن رجب، دراسة لعملية اتخاذ القرارات فى احد اجهزة تنظيم المجتمع الاولية،الاتحاد الاقليمى للجمعيات والمؤسسات الخاصة بالقاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ١٩٧٢.

ان المدرسة الفكرية الاولى تشتمل على مجموعة من التعريفات التى ترى وتؤكد على الاتجاه المؤسسى التحليلى، ويمثل ميردال Myrdal[1] وبتليهم Bettleheim[2] قطبين اساسيين فى هذه المدرسة.

ويحدد ميردال مفهوم التخطيط الاجتماعى بانه محاولة واعية لحل مشكلات المجتمعات والتحكم فى مسار احداث المستقبل من خلال التنبؤ والتفكير المنظم والدراسة ومشاركة المواطنين فى عملية اختيار افضل القيم عند الاختيار بين الخطط والحلول البديلة.

والواضح من هذا التعريف إنه يتجه اكثر نحو الاتجاه المؤسسى Institutional ويشارك ميردال شارل بتلهيم الذى يعرف التخطيط الاجتماعى بانه نشاط اجتماعى يحدد بواسطته العاملون فى بلد اشتراكى من ناحية الاهداف التى يستهدفونها فى مجال الانتاج والاستهلاك وذلك بطريقة منسقة ومع عمل حساب القوانين الاقتصادية الموضوعية وكذلك خواص التنمية الاجتماعية ويؤمنون من ناحية اخرى تحقيق تلك الاهداف فيما يرون انه افضل الظروف.

ويركز الاتجاه المؤسسى للتخطيط الاجتماعى على:

- التخطيط القومى.
- التخطيط الشامل.
- مركزية التخطيط.
- الاعتماد على الخبراء والفنيين.

---

(1) G.Myrdal, The Challenge World of Poverty: a Word Antipoverty Program in Outline, With a Forward by F.d. Wilcox. Vintage Books.N.Y.1970.pp.23-28.

(٢) شارل بتلهيم، التنمية والتخطيط،(ترجمة) د. اسماعيل صبرى عبد الله، دار المعارف، القاهرة، ١٩٦٦، ص ص ٢٠- ٢١.

- الاهتمام بالجوانب الفنية للعملية التخطيطية وعلى المشكلة وضرورة حلها.

- الاهتمام بالبرامج والمشروعات ذات الطابع التنموى الوقائى Residual

وهو ما يمكن ان نضعه ضمن ما اتفق على تسميته المدخل التحليلى فى التخطيط Analytical Model for Social planning وهو الذى يقف فى مواجهة مدخل اخر يمكن ان نضعه ضمن المدخل التفاعلى العلاجى Residual approach الذى يتبناه روثمان Jack Rothman (١)

فيقول ان التخطيط الاجتماعى هو عملية تفاعلية تقوم اساسا على ضرورة مشاركة المواطنين مشاركة ايجابية فعالة فى صنع كافة القرارات التخطيطية المتصلة بصياغة شكل الحياة التى يفضلون ان يعيشوا فى ظلها والمتصلة بحل مشكلاتهم بانفسهم. ويركز هذا الاتجاه التفاعلى الفردى على:

- التخطيط المحلى.

- التخطيط القطاعى.

- لامركزية التخطيط.

- يؤكد تعاظم دور المواطنين ومشاركتهم فى صنع القرارات التخطيطية.

- الاهتمام بالجوانب التفاعلية.

- الاهتمام بالبرامج والمشروعات ذات الطابع العلاجى الفردى.

اما بالنسبة لاتجاه المدرسة الفكرية الثالثة فاننا نجد ان اشرف حسونة يعرف مفهوم التخطيط التنموى فى مصر بانه عملية مقصودة وواقعية يشترك فيها الفرد والجماعة والمجتمع، وتتضمن احداث حالة من التوازن بين عناصر ثلاثة: الهدف،

---

(1) J. Rothman, Planning & Organization for Social Change, Colombia V. , Press. 1974, p. 43.s

والمورد، والزمن، عن طريق محاولة الوصول الى اقص درجات الهدف، بافضل استخدام للموارد المتاحة وفي اقصر وقت مستطاع، وذلك بهدف تنمية المجتمع والتحكم في التغيرات الاجتماعية الهيكلية والوظيفية فيه.[1]

ويركز هذا الاتجاه على:

١- ان التخطيط عملية مقصودة، وواقعية تستند الى المشاركة الجماعية.

٢- التخطيط أداة اساسية من ادوات التنمية في الدول النامية.

٣- التخطيط منهج علمي يسعى الى تحقيق الاهداف التنموية المحددة بوسائل ونماذج اقتصادية ورياضية واحصائية وسياسات اجتماعية مناسبة.

٤- يتسم التخطيط بالشمول والتنسيق والواقعية ويتنبأ بردود الافعال المستقبلة.

٥- يقوم التخطيط على اساس تعبئة جميع الموارد المتاحة في المجتمع ويستغلها افضل استغلال متاح لاحداث اقص نمو ممكن، في اقصر وقت مستطاع.

صنع القرار: Decision Making

هناك اتفاق على وجهة النظر القائلة بان الوظيفة الرئيسية في المنظمة هي صنع القرار تحت ظروف غير يقينية [2] كما ان هناك تأييدا بين العلماء لاعتبار عملية صنع القرار اكثر العمليات الاساسية في الادارة. وفي ذلك يقول سيمون Simo أنه من المناسب استخدام كلمة صنع القرار بمعنى مرادف لكلمة الادارة[3] كما يقول سيشتربرنارد Chester Berard[1]: ان صنع القرار هو الوظيفة الرئيسية في الادارة..

---

(١) وفيق اشرف حسونة، سوسيولوجية التنمية والتخطيط، مذكرة داخلية رقم (٢٩٥)، معهد التخطيط القومي، ١٩٧٣، ص ٤٢.

(2) N. Duffy, Information Management An Excutive Approach. Oxford U. Press. Cape Town. 1980, p. 9.

(3) K. Radford, Information Systems in Management, Dept. of M. S. U. of Waterloo, Waterloo Anterio Canada, Rasten pub. Comp. Inc., Prentice Hall Company, Reston Virginia,1973, p. 33.

ويستطرد وديا Wadia[2] فى ذلك قائلا: ان صنع القرار هو وظيفة مستقلة ومصيرية جدا الاانها مركز التخطيط او لب العملية التخطيطية.

ومن العرض السابق يتحدد مفهوم صنع القرار بانه عملية الاختيار المبنى على اسس موضوعية ناتجة عن توفر المعلومات المناسبة لاختيار البديل الامثل من بين عدة بدائل محتملة لانجاز الاهداف.

ونحدده اجرائيا فيما يلى:

١- ان صنع القرار هو العملية الرئيسية فى ادارة الوحدات الاجتماعية.

٢- ان عملية صنع القرار هى الوسيلة للتخطيط لتنمية المجتمع المحلى الريفى او الحضرى.

٣- حيث ان عملية صنع القرار تعنى الاختيار من بين البدائل، فان توفر المعلومات عن نواحى القوة والضعف فى كل بديل يعتبر ركيزة اساسية.

٤- تتوقف درجة رشد القرار على المتاح من المعلومات، كما ونوعا وزمانا.

٥- يستند كل قرار على القرارات السابقة، كما يؤثر بالتالى على القرارات اللاحقة.

المجتمع المحلى:

مفهوم المجتمع المحلى واحد من أصعب المفاهيم التى تثير الجدل والنقاش بين علماء الاجتماع بوصفهم علماء العلم الذى يدرس المجتمع، ومفهوم المجتمع المحلى لا يعنى فقط المكان الفيزيقى او المادى الذى يعيش فيه مجموعة من السكان، انما يعنى المكان والموقع والسكان والعلاقات الاجتماعية والمصالح المشتركة والانشطة

(1) Wadia, Scott & Foresman , The Nautre, Scope for Management, California Western U. Scott Foresman & Co., U. S. A., 1962. p. 68.
(2) Ibid., p. 66.

الاقتصادية السائدة وانواع العادات والتقاليد. والمجتمع المحلى جزء من مجموعة من المجتمعات المحلية التى يطلق عليها المجتمع القومى، وترتبط ميادين العمل الاجتماعى بالعمل مع الناس فى المجتمعات المحلية الحضرية او الريفية. وذلك لما تتميز به هذه المجتمعات من خصائص تجعل المجتمع المحلى البيئى المجتمع الاشد تأثيرا على الافراد والجماعات التى تعيش فيه، كما ان تنمية المجتمعات المحلية تعتبر القاعدة العريضة التى تقوم عليها خطة التنمية الشاملة، هذا ومن بين التقسيمات التى ذهب اليها كثير من العلماء وعلى رأسهم العالم الالمانى فرديناند تونيزTonnies[1] تقسيمه للمجتمعات طبقا لعنصر السكان الى نوعين كبيرين:

١-Gemeinschaft ويقابل اصطلاح المجتمع المحلى فى اللغة العربية.

٢-Gesellschaft ويقابل اصطلاح المجتمع الكبير او الوطن.

ويرى كل من ماك ايفروبيجMaciver & page[2] ان كلمة مجتمع محلى تطلق على اعضاء اى جماعة كبيرة او صغيرة يعيشون معا ويشاركون فى الظروف الاساسية للحياة المشتركة ولا يشتركون فى مصلحة معينة بالذات دون غيرها.

المجتمع الريفى والمجتمع الحضرى:

هناك اجماع على وجود اختلافات جوهرية بين المجتمعات الريفية والحضرية فالمجتمعات الحضرية[3] تكون عادة اكبر حجما من القرى،كما انها تتسم بالتمايز الواضح والتعقد والدينامية، وفيها تقوم المنظمات الرسمية بوظائف الاسرة والجماعات الاولية، حيث يحل التضامن العضوى محل التضامن الميكانيكى، ومن ثم فان المجتمع الريفى يصبح اكثر تعرضا للتأثر بنتائج التفكك والتحلل عن المجتمع الحضرى.

(1) J. Aponsein, The ANALYSIS Of Social Change, Reconsidered a Sociological Study, TV, Mouton & Co., 1962, pp. 23- 24.

(2) R. Maciver & C., page, Society, an Introduction Analysis Macmillan & Co. Ltd. London, 1962. pp. 8- 21.

(3) Jessie Bernard, Community Disorganization, David L. Jessis, eds. International Encyclopedia of the Social Sciences. The Macmillan Comp. N. . 1968, Vol.3, p. 164.

وهناك اتجاهان نظريان يكاد ينطلق منهما معظم الاجتماعيين لدراسة المجتمعات الحضرية هما:

الاتجاه الايكولوجي:

وهو الاتجاه الذى يهتم بدراسة التغيرات التى تطرأ على التنظيم الاجتماعى نسبة الى التغيرات التى تطرأ على تركيز عدد كبير من السكان فى منطقة جغرافية محدودة، اى دراسة تأثير حجم المدينة وكثافتها على طبيعة السلوك.

الاتجاه التنظيمي:

وهو الاتجاه الذى يهتم بدراسة طبيعة السلوك للاعداد الكبيرة من السكان التى تعيش فى المدن. ومن ثم فان هذا الاتجاه يصف الفرد بالحضرية او القروية طبقا لطبيعة السلوك الصادر منه.

وكلتا المدرستين تهتم بدراسة تأثير انماط السلوك والربط بين ذلك وحجم السكان فى المجتمعات الحضرية.

وهناك بعض علماء الاجتماع الذين اخذوا بفكرة النماذج المثالية فى وصف المجتمعات فقدموا ثنائيات لنوعين متباينين من المجتمعات فيما يتصل بالخصائص والسمات المميزة لكل من المجتمع الريفى والمجتمع الحضرى.

وفيما يلى عرض لبعض هذه الثنائيات[1]:

- يميز تونيز Toennies بين المجتمع المحلى والمجتمع الكبير.
- يفرق دور كايم Durkeim بين مجتمع يقوم على التضامن العضوى وآخر يقوم على التضامن الالى.
- يميز رد فيلد Redfield بين خصائص المجتمع الشعبى او الريفى وبين المجتمع الحضرى.

(1) P. Hauser., " Obeservaticn on the Urban Folk & Urban Rural Dichotomies as Forms of Western Ethmocentisim, In P. Hause & L. Sehmore(eds.), The Study of Urbanization, N. Y., 1965, pp. 503- 518.

- يفرق مين Maine بين مجتمع يرتكز على المكانة وآخر يرتكز على العقد.
- يميز بيكر Becker بين المجتمع المقدس والمجتمع العلماني.
- كما يميز فيبرWeber بين مجتمع يستند على السلطة التقليدية ومجتمع يستند على السلطة القانونية الرشيدة.

وفي رأينا ان جميع هذه الاتجاهات السابقة قد تكون مقبولة نظريا ولكننا ندعو الى مفهوم جديد يتمثل في النظر لهذه المجتمعات كمتصل يقع المجتمع الريفي التقليدي على حده الايمن والمجتمع الحضري التقليدي على حده الايسر، وان هناك مجتمعات ريفية يغلب عليها الطابع الحضري كما ان هناك مجتمعات حضرية يجمع بعضها سمات الطابع الريفي وتقع على نقط مختلفة في هذا المتصل.

المجتمع الريفي:

يقول ماك ايفرMaciver[1] ان المجتمع الريفي عبارة عن مجموعة من الناس يعيشون في بقعة واحدة وتربطهم علاقات اجتماعية ولهم آمال ورغبات وآلام وصعوبات مشتركة ويعملون نحو اهداف عامة.

ويرى تونيزToennies ان المجتمع الريفي هو المجتمع ذو الطابع العائلي الريفي. وان الملاحظة المتأنية لهذين التعريفين تكشف عن ان المجتمع الريفي هو المجتمع الذي يشعر سكانه بوحدة المصير من حيث آمالهم وآلامهم في مجتمع يسوده طابع العائلة، وهذان التعريفان قد اغفلا التعرض لوصف انماط السلوك لسكان هذه المجتمعات الريفية.

هذا في الوقت الذي نجد فيه تعاريف اخرى قد حددت بتفاصيل أدق[2] خصائص هذه المجتمعات الريفية، فيحدد دور كايم Durkhiem المجتمع الريفي بانه المجتمع

---

(1) Maciver, Community: ASociological Study, Macmillan, Co., 1936 p11

(2) Emile Durkhiem, The Division of Labor in Society, Translated by G. A. Simpson, The Fress, 1947.

لتسم بعلاقة تماسك ميكانيكية حيث يتفاعل افراد المجتمع تلقائيا ويستجيبون بعضهم لبعض ميكانيكيا،كما ان هناك على الطرف الاخر علاقة ذات طابع عضوى يعتمد على تبادل المنفعة فى استجابتها وتماسكها، ويحدد رد فيلدRedfield المجتمع الريفى بانه مجتمع بسيط صغير منعزل وأمى متجانس يتميز باحساس قوى بالتضامن الجماعى، بالاضافة الى بساطة التكنولوجيا والنشاط الانتاجى المشترك والاستقلال الاقتصادى وعدم التخصص او تقسيم العمل نتيجة للتخلف التكنولوجى، وخصائص السلوك الاجتماعى فيه نمطية تقليدية وتلقائية وشخصية لاتحتمل النقد، بالاضافة الى انه مجتمع عائلى ويحدد النسق القرابى معظم أنماط مظاهر السلوك الاجتماعى للفرد والجماعة فيه على السواء، كما تتميز احكام هذا المجتمع بانها شخصية ذاتية وعاطفية لا منطقية.

ونخلص مما تقدم لعرض اهم خصائص المجتمعات الريفية:

١- العلاقات فى المجتمع الريفى علاقات شخصية وثيقة وعميقة تتم وجها لوجه.

٢- المهنة السائدة فى الريف هى الزراعة.

٣- الزراعة مهنة عائلية تشترك فيها الاسرة بجميع افرادها.

٤- العمل فى الزراعة موسمى.

٥- تمتاز العائلة الريفية بالتماسك، ومن مظاهر ذلك بناء نظام العائلة المركبة فى كثير من الاحيان، وقلة الطلاق، وندرة الانفصال بين الزوجين ووحدة القيادة فى الاسرة المركبة.

٦- ثروة العائلة تقاس بما تملك من ارض زراعية ومن دواب وادوات انتاج.

٧- يتمسك الريفيون بتعاليم الدين.

٨- يمتاز أهل الريف عن اهل الحضر بتعاونهم فى الملمات والمشكلات.

٩- يحترم الريفيون رأى الاكبر سنا، وعادات الجماعة وتقاليدها.

١٠- الاسرة الريفية كثيرة العدد.

١١- انتشار الامية.

---

(١) روبرت ردفيلد، المجتمع القروى وثقافته، ترجمة فاروق العادلى، الهيئة المصرية للكتاب، القاهرة، ١٩٧٥، ص ص ١٢- ١٣.

المجتمع الحضرى :

يقـول كل من ولنسكى ولوبوWillensky& Lebeaux[1] ان الحياة الحضرية تتميز بانتشار العلاقات الاجتماعية الثانوية، والحراك الاجتماعي المتزايد، والاتصالات السطحية واللامبالاة، وتفكك ضوابط الجماعات الاولية وازدياد اهمية القواعد السلوكية فى المنظمات الاجتماعية والضبط الاجتماعى المتصل بها وازدياد عدد المنظمات ذات الحجم الكبير والجماعات الطوعية بجانب الفردية.

وفى نفس الاتجاه يصف ويرثWirth[2] الخصائص المميزة للمجتمع الحضرى فيما يلى: كلما زاد عدد السكان، وارتفعت معدلات كثافتهم، وعظم تباينهم من حيث ضعف روابط القرابة والجيرة وتضاؤلها، تسود المنافسة والضبط الاجتماعى الرسمى محل روابط التضامن، هذا فضلا عن ان العلاقات فى المجتمع الحضرى تتميز بانها ثانوية وسطحية وانتقالية وانقسامية.

أما ورين Warren[3] فيقول عن المجتمع الحضرى: انه يتميز بتقسيم العمل وبالتخصص والتمايز والاعتماد على المنظمات الرسمية كاساس لمواجهة متطلبات المعيشة. وينحوورين منحى آخر فيقسم وظائف الحياة المحلية الحضرية الى:

١- الانتاج والتوزيع والاستهلاك.

٢- التنشئة الاجتماعية.

٣- الضبط الاجتماعى.

٤- المشاركة الاجتماعية.

٥- العون المتبادل.

---

(1) Wilensky & Lebeaux, Industrial Society & Social Welfare, Free Press, N. Y., 1965. P. 120

(2) L. Wirth, Urbanism as a Way of Life, in A. Reiss Jr., & H. Hott, (eds.)- Cities & Society, Free Press, 1957.

(3) Roland, L. Warren, The Community in America, Rond Memally & CO., 2nd., Chicago, 1972, PP. 106- 107.

نخلص من ذلك الى ان المحددات الاساسية للمجتمع الحضري تتلخص في:

١- جماعات كبيرة وغير متجانسة.

٢- تعدد النشاط الاقتصادي(الصناعة- التجارة- الخدمات- الحرف)

٣- العلاقات ثانوية وسطحية.

٤- مسايرة عناصر الضبط الثانوية.

٥- تحرر الشخصية الحضرية من حيث درجة التخصص، ومن حيث التمسك بالدين ومن حيث ترابط المجتمع والاسرة.

المجتمع الحضري المتخلف:

لايعني التخلف فقط تدهور الشكل الفيزيقي للمجتمع المحلي نتيجة لازدحام المساكن وسوء حالة المباني، وانما يشتمل ايضا على نمط الحياة وطريقة النظر للمستقبل بما تتضمنه من اتجاهات وافكار ومعايير وقيم يعتنقها سكان المناطق المتخلفة.

وتعرف الامم المتحدة المناطق المتخلفة بانها المناطق التي لا يتوقع لمعظمها التقدم نتيجة لارتفاع الكثافة السكانية وعدم وجود اماكن تصلح لاقامة شوارع مرصوفة او متنزهات. وتشترك المناطق الحضرية المتخلفة الواقعة في امريكا الجنوبية وشمال افريقيا وشرقي البحر الابيض المتوسط في كثير من السمات المميزة،فغالبيتها من النوع الحديث النامي ولكن في بطء، كما تقل قدرة السكان على تنظيم أنفسهم داخليا وعلى استثمار الموارد المتاحة في الحصول على السلع والخدمات التي يحتاجون اليها.

ويعرف هنترHunter[1] المناطق الحضرية المتخلفة بانها المناطق التي يكون مستوى المعيشة فيها منخفضا جدا اما لانعدام الموارد الطبيعية او لعدم كفاية الدخل في سد الحاجات الاجتماعية والحيوية. كما يرى ان هناك ارتباطا وثيقا بين الفقر

(1) D. Hunter, The Slums, Challenge& Response, The Free press, N. ., 1964, pp. 13- 14.

والمناطق الحضرية المتخلفة التي يتسم سكانها بانهم انعزاليون ذو قيم ومعايير اجتماعية خاصة تختلف اختلافا كليا عن القيم والمعايير الاجتماعية السائدة في المجتمع.

أما فورمانForman[1] فيرى ان المناطق الحضرية المتخلفة هي مناطق تتميز بانخفاض نوعية المساكن المكتظة بالسكان الفقراء الذين تسودهم ثقافة فرعية -Sub Culture ذات معايير اخلاقية وقيم متميزة تنبع من مستوى صحي منخفض وعادات صحية ضارة وسلوك منحرف كما يتسم سكانها باللامبالاة والانعزالية.

يمكن استخلاص سمة عامة من تحليل التعريفات السابقة للمناطق الحضرية المتخلفة على الرغم من عدم الاتفاق على مفهوم واحد مقبول لها، وتتمثل هذه السمة العامة في النظر اليها باعتبارها شقا فيزيقيا ماديا متدهورا وشقا معنويا يرتبط بثقافة فرعية لسكان هذه المجتمعات. وهناك اتجاه آخر يقسم هذه المجتمعات الى نوعين متمايزين.

ويمثل جانزGans وتشارلز ستوكس Stokes مجموعة متجانسة من كتاب هذا الاتجاه.

فيقسم جانزGans[2] المناطق الحضرية المتخلفة الى قسمين: القسم الاول ويطلق عليه The Entry Ereaويقصد به المنطقة التي يستقر فيها الوافدون من الريف الى المدينة، ويحاول هؤلاء الوافدون ان تتكيف طريقة حياتهم مع البيئة الحضرية التي وفدوا اليها. اما القسم الثاني فهو المنطقة التي يعيش فيها هؤلاء الوافدون الذين لم يستطيعوا التكيف مع ثقافة المدينة فاصبحوا منعزلين اجتماعيا.

(1) R.Forman. Black Ghettos, White Ghettos Slums, Prenutice Hall, N.J. 1971, P.3
(2) Herbert Gans, The Urban Villagers, N. ., 1962, P. 87.

أما تشارلز ستوكس Charls Stokes[1] فيقسم المجتمعات الحضرية المتخلفة الى نوعين، النوع الاول يتميز سكانه بالنظرة التي يحدوها الامل Hope في التحرك نحو السكن في داخل المدينة ليصبحوا اعضاء مشاركين فيها، ويعنى هذا مجتمعا يسوده الامل فى مقابل النوع الثانى الذى يسوده اليأس Despair المسيطر على اتجاهات وافكار سكانه.

ويمكن القول ان تقسيم المجتمعات الحضرية المتخلفة الذى يندرج تحت الاتجاه الاول هو اكثر التقسيمات تقاربا مع ظروف المجتمعات الحضرية المتخلفة فى محافظة الغربية مجتمع البحث.

تنمية المجتمع المحلى:

تعددت التعاريف حول مفهوم تنمية المجتمع المحلى نتيجة لاختلاف الاهتمامات والمدارس الفكرية. وحيث ان هناك ارتباطا وثيقا بين مفهوم التنمية الاجتماعية ومفهوم تنمية المجتمع، فانه من الضروري ان نبدأ اولا بتحليل العلاقة بين المفهومين..

- تتطلب تنمية المجتمع حتمية مشاركة اعضاء المجتمع المحلى فى الانشطة، بينما لا تتطلب التنمية الاجتماعية ذلك.

- التنمية الاجتماعية هى عملية تغيير شامل ومقصود لمختلف مناحى الحياة الاجتماعية والاقتصادية، اما تنمية المجتمع فهى عملية مقصودة الهدف منها توجيه هذا التغيير الاجتماعى والاقتصادى عن طريق المشاركة الفعالة لاعضاء المجتمع المحلى.

- تتحقق التنمية الاجتماعية على المستوى القومى للدولة، بينما تتم تنمية

---

(1) Charles Stokes, "A Theory of Slums," Land Economics, Vol.48, No. 3 August 1962, P. 189.

المجتمع على المستوى المحلى.

- نخلص مما تقدم الى ان التنمية الاجتماعية هى عملية تغيير شامل مقصود لمختلف النواحى الاجتماعية والاقتصادية تسير فى اتجاه مخطط لتحقيق اهداف قومية محددة.

تنمية المجتمع:

يستخدم مفهوم تنمية المجتمع بطرق مختلفة وهناك اتجاهات أربعة رئيسية تختلف باختلاف المعطيات الثقافية هى[1]:

١- تنمية المجتمع كعملية تعليمية .. يعنى بها تغيير اتجاهات افراد المجتمع المحلي التى قد تقف عقبة امام تحقيق اهداف التنمية.

٢- تنمية المجتمع كعملية تنظيمية .. الهدف منها ايجاد التنسيق والتكامل بين جهود الهيئات الاهلية واعضاء المجتمع المحلى بهدف رفع المستوى الاجتماعى والاقتصادى لهذا المجتمع.

٣- تنمية المجتمع بوصفها برنامجا.. ويتم ذلك عن طريق وضع تخطيط برنامج متكامل لجميع الانشطة الاجتماعية والاقتصادية، ويتم ذلك على عدة مراحل.

٤- تنمية المجتمع باعتبارها حركة .. لضمان المشاركه الفعالة من اعضاء المجتمع المحلى بهدف انماء جميع الانشطة الاجتماعية والاقتصادية.

وختاما نعرض التعريف الذى وضعته هيئة الامم المتحدة عام١٩٥٦، لتحديد تنمية المجتمع المحلى والذى ستأخذ به الكاتبة فى هذه الدراسة لتناسبه مع ظروف التنمية فى المجتمع المحلى المصرى.

تنمية المجتمع هى عملية يمكن بواسطتها تعبئة جهود المواطنين بجانب الجهود الحكومية لتحسين الاحوال الاقتصادية والثقافية للمجتمع، وربط المستوى المحلى بالمستوى القومى وتوجيه المواطن الى المساهمة فى تقدم الامة.

---

(1) Irwin, T., Sanders,"Commuity Development,"(in), Encyclopedia of Social Science, 1972,p 124.

وقد كان الريف بداية تطبيق الممارسة في تنميته محليا، اما بالنسبة لاستخدام مصطلح تنمية المجتمع الحضرى فان ذلك يرجع الى منتصف الخمسينات حيث يعتقد ان اول مشروع منظم في الدول النامية بدأ في باكستان في عام ١٩٥٤[1] ومنذ ذلك التاريخ بدأ اهتمام الدول الاخرى في تطبيق ممارسة تنمية المجتمع الريفي في المجتمعات الحضرية المتخلفة.

أما بالنسبة لجمهورية مصر العربية، فان الاهتمام فيها قد بدأ بتنمية المجتمعات المحلية الحضرية عن طريق انشاء الوحدات الاجتماعية السكنية في الاحياء المتخلفة في المدن. وبذلك فان الاطار التصورى لتنمية المجتمع الحضرى تمتد جذوره الى تنمية المجتمع الريفي التى تعود بدايتها في مصر الى منتصف الاربعينات.

وفي ضوء المفهوم النظرى للامم المتحدة يمكن تحديد المفهوم الاجرائي لتنمية المجتمع المحلي الريفي او الحضرى المتخلف على الوجه التالي :

١- التنمية عمليات من التغيير المقصود المبنية على اسس عملية.

٢- الهدف من هذه العمليات تحسين احوال المجتمعات عن طريق زيادة مشاركتها الذاتية.

٣- يقوم بهذه العمليات التنموية اخصائيون وقيادات محلية.

٤- يشارك المهنيون والمحليون في عمليات التخطيط والتنفيذ.

٥- تعتبر برامج تنمية المجتمعات المحلية جزءا من برامج التنمية القومية.

٦- تعبأ لهذه العمليات الموارد المادية والبشرية والحكومية والاهلية والقومية والمحلية.

٧- للمعلومات دور هام في عمليات تنمية المجتمع المحلي.

---

(1) B. Marshall., Clinard, Slums and Communit Development, The Free Press, N. ., 1966, P. 124.

الفصل الثاني
نظم المعلومات

- تمهيـــــد .
- الاتجاهات الاساسية للتعريف بالمعلومات.
- علم المعلومات.
- النظريات.
- المعلومات والعلوم الانسانية.
- نظم المعلومات.
- تقسيمات المعلومات.
- الموقف الحالي للمعلومات فى وزارة الشئون الاجتماعية.



تمهيد:

يتسم المجتمع المعاصر بانه عصر المعلومات وهو ما يلي العصر الصناعي الذي ميز تطور المجتمع طيلة النصف الاول من هذا القرن وبخاصة في الدول المتقدمة، وهذه المرحلة المتطورة للتغير الاجتماعي تتصف بتغيير في الاساليب والانماط المؤثرة على النمو الاقتصادي. فالمجتمع في الحقبة التي تلي المرحلة الصناعية يتصف بان النمو الاقتصادي فيه يعتمد على التوسع في اقتصاد الخدمات المبنية اساسا على نظم المعلومات بتكنولوجياتها المتقدمة[١]، وتوصف انماط الاقتصاد في الدول المتقدمة بانها اصبحت انماطا لاقتصاد المعرفة المبنية على نظم المعلومات[٢] اما بالنسبة للدول النامية فانه بالرغم من الجهود التي تبذلها مصر في مجال التنمية الاجتماعية والاقتصادية في الحقبتين السابقتين، فانها مازالت في مرحلة ما قبل التصنيع، والسبب في ذلك التخلف يعود الى عدم وجود نظام ذي كفاية لاستخدام المعلومات ومعالجتها ونشرها بهدف الاستفادة منها في رفع كفاءة وظائف الادارة والتنفيذ والبحوث والتطوير، وبما يسمح برفع كفاءة القوة العاملة بصورة تؤدي الى تضييق- ان لم تلغ الفجوة بين الدول النامية والدول المتقدمة.

وفي مقابل هذا الاتجاه يوجد رأي[٣] وطني مخالف يقرر ان التخلف القائم في هيكل الاقتصاد المصري يجب القضاء عليه عن طريق خطوتين رئيسيتين: الاولى وتتمثل في القضاء على علاقة التبعية لمراكز السيطرة الاجنبية، اما الثانية فتنادي

---

(1) D. Bell, The Coming of Post Industrialy Society, Basic Books, N.y ., 1976. p. 487.

(2) P. Drucker, The Age of Discontinuity Harper & Row, N. Y. 1969, P.269

(٣) محمد دويدار، محاضرات الاقتصاد السياسي في طريقة الانتاج الاشتراكية، المكتب المصري الحديث، الاسكندرية،١٩٧٩، ص. ١٤.

بالقضاء على السيطرة الاقتصادية للطبقات الاجتماعية المعادية للاشتراكية فى المجتمع. وتؤيد هذا الرأى وجهة نظر أخرى[1] ترى ان سبب التخلف انما يعود الى الثنائية القائمة فى الاقتصاد المصرى والتى تعتبر نتاجا للاتجاه الساداتى فى التنمية الذى ارتبط بالتحالف مع الغرب الى حد الانفتاح والاعتماد عليه والاستدانة منه وعلى الانفاق الاستهلاكى والاستهلاك الكمالى الذى احدث تعسرا فى الرأسمالية الوطنية المنتجة ونموا سرطانيا سريعا لرأسمالية طفيلية قوامها رأس المال الخاص الاجنبى قبل المحلى.

ويمكننا تبنى رأى«مرسى»[2] الذى يقرر فيه ان الاطار الطبيعى للتنمية المصرية يجب أن يشتمل بالضرورة على البعد القومى العربى والتعاون الدولى ولكن بشرط رفض التبعية او الاعتماد المتبادل غير المتكافىء والذى نادى به اعلان«ليما» فى ان المسئولية الاولى عن التنمية فى البلاد المتخلفة انما تقع عليها هى نفسها.

ويدعو«مكريه «McRae»[3] الى ادراج عنصر المعلومات ضمن عناصر الانتاج، اذ يعتقد ان هذه المعلومات هى ذلك العنصر الذى يضمن تفاعل العناصر الاخرى. ومن ثم فان المعلومات اصبحت عنصرا حيويا ضمن عناصر الانتاج، هذا وقد يرى البعض انها تمثل قوة وموردا اساسيا من الموارد القومية الهامة لدفع عجلات التنمية الى الامام. ويقول هوبكنزHopkinz[4] ان المعلومات مورد قومى هام فى البلاد المتقدمة والنامية على حد سواء.

(١) سعد الدين ابراهيم، التوجيهات العنصوية بين عبد الناصر والسادات، الاهرام الاقتصادى. ع. ٧٢٤(نوفمبر ١٩٨٢) ص ص ٢٨- ٣٠.

(٢) فؤاد مرسى، التنمية قضية يجب اعادة طرحها، الاهرام الاقتصادى. ع. ٧٤٩(مايو ١٩٨٣) ص ص ٤١- ٤٣.

(3) Infrastructure of An Information Society, the First International Information Conference in Egypt. December, 13- 15, 1982, p. 14.
(4) McRAe, Management Information Systems, Penguin Bo. Ltd. England H. W. 1971. P. 9

لذلك فان المعلومات بالنسبة لعملية صنع القرار كما يرى ولبر Wolper[1] تعتبر موردا ثمينا يزودنا بالمعرفة عن البدائل كما يرشدنا الى طرق تنفيذ البدائل ومن ثم يقل عدم التاكد ويسهل تنفيذ البرامج. واذ كان هذا الامر بالنسبة لحرص الدول المتقدمة على تعاملها مع ظاهرة المعلومات المعاصرة، فان البلاد النامية صاحبة الموارد المحدودة يجب عليها اعطاء الاولوية القصوى لخدمات المعلومات بوصفها موردا هاما يؤثر فقدانه على برامج التنمية بالتخلف وعدم الكفاية وعدم الفاعلية.[2]

وقد دعت هذه الحقيقة معظم دول العالم ومنظمات الامم المتحدة الى محاولة عقد المؤتمرات والندوات واصدار التقارير والتوصيات لمحاولة التعرف على سمات المعلومات ومقوماتها، والدعوة الى انشاء نظم متطورة تهتم بالاختيار والتجميع والتحليل والتجهيز والاسترجاع والاستقراء.

هذا وتركز الامم المتحدة على مدى احتياج الدول النامية الى استخدام نظم المعلومات في مجال العلم والتكنولوجيا بطريقة تتناسب مع ظروفها وامكانياتها واستخداماتها مع اعطاء اهمية خاصة لنظم المعلومات المتصلة باحتياجات خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية.[3]

الاتجاهات الاساسية للتعريف بالمعلومات:

تعرضت قضية المعلومات على المستوى القومي والدولي الى قدر كبير من الخلط واضطراب المصطلحات، وقد ساعد على تعميق آثار هذا التناقض تعدد جوانب طبيعة قضية المعلومات وتشابكها واختلاف مستويات الاهتمام بها، هذا فضلا عن تأثرها بالعوامل السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تسود العالم منذ بداية الستينات، فهناك دول متقدمة ودول نامية، والدول المتقدمة كما جرى العرف الدولي على تسميتها

---

(1) Infrastructure of An Information Society, Op. Cit. P. 20.
(2) Ibid., P. 28.
(3) Ibid., P. 14

تعتبر دولا غنية بالمعلومات اما الدول النامية او دول العالم الثالث فتعتبر دولا متخلفة تفتقر الى المعلومات.

وقد برزت ثلاثة اتجاهات اساسية للتعريف بالمعلومات هي :

١- الاتجاه الاول، الذى يقصر المعلومات على مجال البحث العلمى والتكنولوجيا

٢- الاتجاه الثانى.. وهو الذى ينظر للمعلومات كنتاج لجميع مجالات النشاط البشرى.

٣- الاتجاه الثالث.. الذى ينظر للمعلومات نظرة شمولية باعتبارها موردا هاما من الموارد الطبيعية والبشرية وهو همزة الوصل بين الانشطة الانسانية والانشطة المادية.[١]

ويهمنا من هذه الاتجاهات الاتجاه الثانى وهو الاتجاه الذى يمثل الاساس الذى تقوم عليه نظم المعلومات حيث ان توفر المعلومات عن العوامل البيئية والاقتصادية والتكنولوجية شرط اساسى ومطلب لا غنى عنه فى عملية التخطيط للتنمية.

ومنذ نهاية العقد السادس من القرن العشرين بدأت الاساليب الخاصة بتجميع المعلومات وتنظيمها تحظى بقدر كبير من الاهتمام فى الدول المتقدمة، وقد نتج عن هذا الاهتمام حدوث ما يسمى بانفجار المعلومات الذى ادى بدوره الى ظهور علم المعلومات وتطور«تكنولوجيا » المعلومات وتقدمها بصورة هائلة.[٢]

علم المعلومات :

ازدادت فى الفترة الاخيرة مجالات الاهتمام بموضوع المعلومات علما وتطبيقا

(1) G. Anderla, Information in 1985, A Forecasting Study of Information Needs, Resources. Paris O. E. C. D. 1973.

(2) M. Kocken, Principles of Information Retrevial, Los Angles, Melville 1974. pp. 3- 5

نظرا لما واكبها من تطور فى« تكنولوجيا » المعلومات بما تحتويه من عمليات استقبال ومعالجة وبث وتخزين للبيانات والمعلومات، كما قد ساعد ذلك على تطوير علم المعلومات ودراسة خصائص المعلومات والاساليب المختلفة لانتاجها ومعالجتها ونقلها(١)

ويقع علم المعلومات على الحدود الفاصلة ما بين العلوم الانسانية والعلوم المادية اذ يحتل فى كليهما مكانا متميزا.(٢)

وهناك اتجاهان متميزان فى تحديد المقصود بعلم المعلومات :

اولا- الاتجاه الذى يرى ان علم المعلومات هو الذى يقوم بدراسة نظم المعلومات وتحليل سلوك المستفيدين منها. وهو يعتبر مقدما لخدمات المعلومات ذات الطبيعة المعقدة اذ تتصل بخدمة علوم عدة. ونطاق علم المعلومات يشمل الحاسب الالكترونى والاتصال عن بعد الى علم السيبرناطيقا وعلم النفس والمنطق وعلم التصنيف والتكشيف.

ثانيا- العلم الذى يهتم بدارسة الظواهر ذات الصلة بشكلات المعلومات فى جمعها او توصليها او تحليلها او الافادة منها، كما يعنى بطبيعة وخصائص المعلومات ونظرياتها ومصطلحاتها.

وتتبنى هذه الدراسة التحديد الاول لعلم المعلومات نظرا لاقتراب ذلك التحديد من الاهداف الاساسية لهذه الدراسة واتفاقه مع اغراضها.

نظريات المعلومات:

من المعلومات البارزة فى « تكنولوجيا » القرن العشرين التطور الهائل فى وسائل

---

(1) Infrastructure of an Information society, Op. Cit., P. 3..
(2) D. Nauta, the Meaning of Information, Op. Cit. PP. 20- 22.

الاتصال الحديثة بصور تتناسب مع تطور الادوات الخاصة بنقل المعلومات ومعالجتها، وقد واكب ذلك ظهور نظرية المعلومات التى قدمها شانونShanon فى عام ١٩٤٨ كنظرية فريدة تطورت واصبحت موضوعا لبحوث شاملة، وتقوم هذه النظرية اساسا على مفاهيم رياضية تشبه نموذج الاتصال بعمل الآلات التى تقوم بنقل المعلومات ومعالجتها: ويتكون النظام الاتصالى وفقا لنموذج«شانون» من المكونات الرئيسية التالية: (١)

١- مصدر رسالة ينتج معلومات« خاما » اورسالة.

٢- ناقل يحول البيانات او المعلومات الخام الى معنى مناسب.

٣- قناة لنقل الرسالة او المعلومة.

٤- مستقبل يترجم الرسالة او المعلومة.

٥- هدف مقصود يقوم باستخدام الرسالة او المعلومة.

ويقول« شانون » : انه يمكن دراسة الاتصال من نواح ثلاث مختلفة هى :(٢)

١- الناحية الفنية المتصلة بالمشكلات الفنية فى ارسال المعلومات.

٢- الناحية الدلالية المتصلة بمشكلات المعنى الذى تتناوله المعلومة.

٣- الناحية التأثيرية المتصلة بالنتائج السلوكية التى تحدثها المعلومة.

ويتصل موضوع هذه الدراسة بالتعرف على تأثير المعلومات على النتائج السلوكية فى عمليات صنع القرارات وتنفيذها فى الوحدات الاجتماعية الريفية والحضرية بمحافظة الغربية.

ويقول« شانون » :(٣) كى نتفهم النظرية يجب ان نتناول بالشرح والتحليل مفهوم

(1) W. Shanon & W. Weaver, The Mathematical Theory of Communication, Urbana, University of Illinois Press, 1964. PP. 33-34.

(2) Ibid., P. 5.

(3) K. Darnell, Information Theory, in Joseph A. Devito (ed)Communication: Concepts and Process, Englewood Cliffs,Prentice-Hall, N. J. (1971. PP. 39- 40.

الانتروبى.Entropy.

ويعنى«الانتروبى»[1] فى مجال العلوم المادية، عدم اليقين او العشوائية او سوء التنظيم فى نظام ما، اما بالنسبة لمجال العلوم الانسانية فان «انتروبى» يعنى العشوائية او عدم اليقين فى الرسالة او المعلومة. وتتوقف كمية المعلومات التى نحتاج اليها على مدى عدم اليقين فى البدائل المطروحة أمام صانعى القرار للأختيار من بينها، فكلما ازداد عدد البدائل ازداد مدى عدم اليقين، ومن ثم يزداد احتياجنا لمعلومات اكثر: لازالة مدى عدم اليقين. وبهذا يربط«شانون» بين المعلومات وعدم اليقين الذى يتمثل فى نقص المعلومات لدى صانع القرار عند مواجهته لعملية الاختيار.

ونخلص من ذلك الى ان الاساس من استخدام المعلومات فى الوحدات الاجتماعية هو ازالة عدم اليقين عندما يواجه صانعوا القرار فى الوحدة الاجتماعية حرية الاختيار لبديل من بين عدة بدائل. والهدف هنا من استخدام المعلومات هو ترشيد القرارات والاعمال.

ومن اهم التعديلات التى طرأت على نظرية المعلومات: هو رفض وينرWeiner[2] نموزج «شانون» الذى ينظر للاتصال كعملية تسير فى اتجاه واحد. ومن ثم فان اول تغيير ادخل على هذه النظرية هو افتراض«وينر» بان الاتصال ذو طبيعة دائرية اى تسير فى اتجاهين من المرسل الى المستقبل وبالعكس وهذا عكس افتراض«شانون» لنموذج الاتصال الذى يعتقد فى انه يسير فى خط مواز من المرسل الى الهدف. وبهذا فقد ادخل مفهوم جديد هو مفهوم رجع الصدى اىCybernetic[3]

(1) W. Schramm, Information Theory, Mass Communication" . Journalism Quarterly Spring, 1955 , PP. 131- 147.

(2) W. Weiner, The Human Use of Human Beings: Cybernetics and Society N. ., 1954. P. 24.

(٣) اكتشف العلماء ان جسم الانسان عبارة عن نظام سبرناطيقى معقد تحكمه اجهزة تنظيم ذاتية لاحصر لها وان كل خلية فى الجسم البشرى هى فى حد ذاتها تحكم اوتوماتيكى وان هناك ملايين الوحدات السبرناطيقية الدقيقة التى تعمل باستمرار فى داخلنا، هذه الوحدات الدقيقة هى التى تحافظ على ضغط الدم العادى وتتحكم فى تركيب العصارات المعدية،و وتضمن انقباض القلب والرئتين انقباضا منتظما كما انها تقوم بالاف الاعمال الاخرى التى تندرج تحت عنوان الوظائف الحية للكائن.

ومن ثم فاننا نتفق تماما مع رأى«وينر» ونرى ان الاتصال فى الوحدة الاجتماعية له طبيعة دائرية مثله مثل اى نظام آخر فى الكون له مداخل ومخارج، وان وسيلة السيطرة على الوحدة الاجتماعية كنظام تتمثل فى رجع الصدى الايجابى المؤكد لفاعلية القرار ورجع الصدى السلبى المؤثر على عدم فاعلية القرار، ومن ثم يتطلب الامر تعديل مسار القرار سواء عن طريق التطوير للخدمة او الالغاء او استحداث خدمات اجتماعية.

هذا وقد جذبت نظرية القرارات اهتمامات علماء النفس الى محاولة استخدام المعلومات فى مشكلات علم النفس ومناهجه ومن ثم فقد نشأت نظرية اخرى[1] للمعلومات تهتم بقياس تاثير العمليات التى تحدث نتيجة انتقاء خاص لسلسة من الاحتمالات وتعتبر عملية الاختيارChoice احدى هذه العمليات.

وتعتبر النظرية ان عملية الاتصال Communication هى العلاقة التى تدرس بصفة خاصة اذ تهتم نظرية المعلومات بالدرجة التى تحدد بها المعلومات حالة المستقبلين او بدرجة المعرفة لدى المستقبلين التى يتحدد على اساسها نوعية المعلومات المرسلة اليهم، ويتحدد المجال الرئيس للنظرية طبقا لقوانين الاختيارSelection التالية:

١- اعتبار نظرية المعلومات نظرية رقمية يمكن استخدامها فى الحالات التى تسمح فيها الظروف بتصنيف معظم الاحداث لتقدير قياس احتمال كل حدث.

٢- تتعامل نظرية المعلومات مع كميات من المعلومات كما فى الحالات المرنة لنظم المعلومات.

٣- تتعامل نظرية المعلومات مع بدائل طرق معالجة المعلومات.

٤- حيث ان النظرية تتعامل مع اثر الانشطة فانه يمكن استخدامها فى تحليل

---

(1) Quastler, Information Theory in Psychology Problems & Methods, The Free Press Pub. Glencoe Illinois, U. S. A., 1954, PP. 8- 10.

لنظم Systems Synthesis، وان التطبيق المبسط للنظرية هو مزاوجة العناصر او المكونات او الاعمال. اما التطبيق الاكثر طموحا لهذه النظرية فيكون فى مرحلة التخطيط حيث يمكن لها تحديد الاستخدام الامثل للنظم.

ونخلص من العرض السابق الى امكان الاستفادة من هذه النظريات فى هذه الدراسة على النحو التالى:

١- اختبار التباين لعملية الاختيار التى تسبق عملية صنع القرار.

٢- امكان مقارنة عمليات صنع القرارات وتنفيذها فى الوحدات الاجتماعية التجريبية بعمليات صنع القرارات وتنفيذها فى الوحدات الاجتماعية الضابطة.

٣- امكان معرفة اثر استخدام المعلومات فى ترشيد عمليات صنع القرارات وتنفيذها فى الوحدات الاجتماعية.

٤- امكان الوقوف على درجة المعرفة لدى المستقبلين من صانعى القرارات ومنفذيها فى الوحدات الاجتماعية.

٥- بما ان التطبيق الاكثر طموحا للنظرية يكون فى مرحلة التخطيط، فانه يمكن الانطلاق من هذه النظرية الى تحليل الوحدات الاجتماعية الريفية والحضرية فيما يتصل بالتخطيط لتنمية المجتمعات المحلية.

السيبرناطيقا :

يتزايد استخدام السبرناطيقا كنسق للتفكير بين العلماء الاجتماعيين بصفة عامة امثال بكلى[1] Buckley وكاتز Katz وكان Kahn. وبين المتخصصين فى مجال المنظمات بصفة خاصة. وحتى الان تعتبر معظم تطبيقات علم السبرناطيقا مجازية او مستعارة لانها تكثر من استخدام مصطلحات مثل المدخلات، والمعلومات، والطاقة Energy

(1) J. Hage, Communication and Organizational Control, Cybernetic in Health and Welfare Settings. Willey Inter Science, N. Y., London. 1974, PP. 3- 5.

و أن استخدام بحوث العمليات فى مجال المنظمات محدود جدا بسبب المشكلات المختلفة التى يواجهها الباحثون فى قياس مفاهيم السبرناطيقا.

وهناك اجماع فى الوقت الحاضر من محللى المنظمات على اغفال المفاهيم الجامدة Static للبناء والوظيفة والاتجاه نحو تبنى الفكر الجديد للسبرناطيقا وعمليته الدينامية.،

وان المفهوم المحورى فى هذه النظرية يتركز حول:

١- الاسترجاع Feedback مع استعادة المعلومات عن طريق زيادة الاتصال.

٢- كيفية تحكم العاملين فى المنظمات وليس على كيفية تحكم العاملين فى العملاء.

٣- مفهوم النسق حيث تتفاعل متغيرات النسق وان اى تغير يحدث فى واحد او اكثر من هذه المتغيرات ينتج عنه تاثير فى متغيرات الانساق الاخرى وهذا تاكيد آخر للظاهرة الهامة للتحكم تجاه البيئة.

٤- ان الفكرة الشاملة لقياس بناء شبكات المعلومات وتطورها قد نشأت فى عملية تحليل البيانات.

تنمية المنظمة :

ان تنمية المنظمة ما هى الا استجابة للتغيير مبنية اساسا على استراتيجية تعليمية بهدف تغيير المعتقدات والاتجاهات والقيم وبناء التنظيمات او المنظمات بصورة تجعلها اكثر تقبلا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة المتاحة فى الاسواق وكذا مواجهة التحديات للحاق بدرجة التغير السريع[1].

(1) W. Bennis. Organization Development ItsNature, Origins & Aspects, McGraw- Hill N. Y., 1976. P. 2.

وقد قال بيكارBeckard[1]: ان تنمية المنظمات ما هى الا تغيير مخطط يتضمن تشخيصا للنظام او للمنظمة عن طريق جمع المعلومات كاحدى ثلاث خطوات هامة وضرورية لتنمية المنظمة.

هذا وقد اقترح بنيس Bennis[2] ضرورة العمل على اختبار الواقع فى المنظمة Reality Testing كمحك رئيسى للكشف عن وجود اى خلل يعترى المنظمة. ومن ثم فقد اكد Bennis على ضرورة قيام كل منظمة بالعمل على تكوين اساليب مناسبة لتحديد مكوناتها الحقيقية فى البيئة التى توجد فيها حيث ان الاختيار الدقيق لمعرفة المجال النفسى للمنظمة وحدودها بالبيئة الخارجية يعد امرا أساسيا قبل اجراء التطويرالمطلوب.

وقد ركز بومجارتل Bumgartel[3] على ضرورة الاستخدام المبدع الخلاق للمعلومات المسترجعة Feedback فى الاجتماعات والمؤتمرات التى تعقدها المنظمة على كافة المستويات بهدف التنمية والتطوير.

كما عاد بنيسBennis[4] واكد مرة اخرى على أن اهم شيء عن تطوير المنظمات هو توليد معلومات عن نظام العملاء نفسه.

المعلومات والعلوم الانسانية - (Group Goal- Oriented Activitics)

تتميز دراسات المعلومات بخاصية متميزة، فهى نقطة التقاء لعدة علوم

---

(1) Beckard- Organization Development Strategies and Models.

Addision Wesley Pub. Comp. N. Y., 1969. p. 9.

(2) W. Bennis, Changing Organizations: Essays on the Development & Evolution of Human Organizations, McGraw- Hill, N. Y., 1966, PP. 52- 54

(3) W. Bennis, Organization Development Its Nautre, Origins & Prospects, Op. Cit. P.9.

(4) Ibid., P. 17.

انسانية،[١] كما انها نقطة انطلاق لعلماء علم الاجتماع، والنفس، وادارة الاعمال، وعلم تطور معانى الكلمات.

ويركز علماء الاجتماع[٢] فى ابحاثهم على الحياة الاجتماعية عن طريق دراسة عوامل الوراثة والبيئة الجغرافية والجماعة والثقافة، ويكون هذا التركيز منصبا بصفة اساسية على انشطة الجماعة ومدى تأثرها بالعلاقات المتبادلة بينها وبين العوامل الاخرى.

ويركز بعض الاجتماعيون فى السنوات الاخيرة على دراسة اتجاهات الاتصال فى الجماعة ويرجع لهم الفضل الكبير فى التقدم الذى احرز فى مجال تحليل المعلومات والاتصال.

كما يركز السوسيولوجيون على البحوث ذات الاتجاه العلمى المتداخل Multidisciplinary approach كما انهم يوجهون اهتماما كبيرا للبحوث الاجتماعية التى تندرج تحت ما يسمى بالبحوث الاجرائية لدراسة ديناميات الجماعة، والهندسة الانسانية Human Ingeneering .

كما اتسع نطاق الاهتمام بمجال نشاط الجماعة كفرع متميز للدراسة فى مجال علم الاجتماع، فافردت له مكانة اكاديمية سواء فيما يتعلق بالبحث او التدريس فى الجامعات. ويرجع الاهتمام بهذا المجال الى ان الفرد يصبح عضوا فى الجماعة فقط عن طريق الاتصال وهذا مادعا الاجتماعيون الى التركيز فى دراستهم على طرق تخليق المعلومات وتحركها فى نطاق الجماعة وبين اعضائها- وان الجهود المستمرة تحاول التأكيد على تكامل امكانيات اعمال البحث فى تحليل المعلومات المتصلة بهذا المجال.

---

(1)A. Modonough . Information Economic & Management Systems, Op. Cit. P.30
(2) Ibid., 34- 50

ويقوم علماء نظرية صنع القرارات[1] بدراسة ثلاثة نماذج من القرارات وهى: قرارات تحت ظروف يقينية، قرارات تحت ظروف احتمالية، وقرارات تحت ظروف غير يقينية.

وتدعو اعمال كل من مورجنستون Morgenstern ونيومان Neuman الى الاهتمام بقياس الجدوى من عائد القرار، وان المفهوم المحورى فى هذا التصور يدعو الى ان تحتل دراسة المقدمات القيمية Value Premises اهتماما موازيا لدراسة المقدمات الواقعية Factual PremiseS

اما بالنسبة لعلماء علم النفس[2] فنجد انهم يقومون باجراء مجموعة من الدراسات المتعمقة عن احتياجات الفرد للمعلومات، وتلقى نتائج هذه الدراسات اهتماما متزايدا من علماء الادارة التطبيقيين الذين يحاولون استخدامها بهدف تحسين الاتصالات فى المنظمات.

ويقوم علماء علم تطور معانى الكلمات[3] باجراء بحوثا تطبيقية شاملة لدراسة التعقد والاختلاط فى الاتصال فى المنظمات وهذا ما يدعو الى ازدياد اعمال البحوث الاستقصائية فى مجال مشاكل معانى الكلمات.

نظم المعلومات:

استطاعت الدول المتقدمة عن طريق تعاملها مع ظاهرة المعلومات وتقنياتها المتقدمة ان تحقق معدلات عالية من النمو والتقدم، وعلى العكس من ذلك، فان الدول النامية التى تخلفت عن الاخذ«بتكنولوجيا » المعلومات تواجه صعوبات جمة فى تنمية مجتمعاتها اجتماعيا واقتصاديا وثقافيا حيث ان الاساليب التقليدية لجمع المعلومات لاتتيح لها فرص التنبؤ والتعرف على المشكلات والاحتياجات لمواجهتها باسلوب

---

(1) Loc. Cit
(2) Loc. Cit.
(3) Loc. Cit.

علمى بناء.

وقد شبه «وينر» Weiner[1] الرائد الاول لعلم السبرناطيقا Cybernetics[2] عملية معالجة المعلومات ونقلها فى المنظمات بانشطة الجهاز العصبى فى الانسان ويقول فى ذلك «يتوقف نمو المجتمع على عملية نمو المعلومات ونقلها».

وبالتالى فان حياة أى منظمة تتوقف على مدى امتلاكها لوسيلة تقوم بجمع المعلومات واستخدامها وحفظها ونقلها.

هذا ويقول «سيمون» Simon[3] رائد الفكر الادارى الحديث ان الحدث الرابع فى تاريخ البشرية هو اختراع الحاسب الالى لدعم القدرة على صنع القرار. ويعنى«سيمون» بالاحداث الثلاثة الاخرى: الاختراع، والكتابة، واختراع الصفر فى نظام الارقام العربية، وكذا اختراع الهندسة التحليلية والتفاضل والتكامل.

نشأة نظم المعلومات :

تعود الجذور التى بزغت منها نظم المعلومات الى ما يلى :

١- شهد العقدان الاخيران من القرن العشرين تغيرات جذرية فى مفاهيم النظم التى تطورت من نظم محاسبية تقتصر على مجرد تسجيل الاحداث وتبويب الظواهر الاقتصادية ذات الصبغة المالية الى ادارة نظم معلومات مبنية على مفاهيم العائد الاقتصادى المناسب للقرار وتحليل التباين.

٢- مساهمة علم الادارة باضافته لنماذج حديثة مثل بحوث العمليات والاساليب الكمية والبرمجة الخطية والبرمجة الديناميكية فى الادارة.

٣- ظهور النظرية السلوكية مع تبنى الحلول المتاحة لمقابلة الاحتياجات بادنى قدر من المخاطر.

---

(1) R. Weiner, Cybernetics, John Wiley & Sons Inc. N. . 1948, P. 187.

(2) R. Weiner, Cybernetics. The M. I. T. Press 1969. PP. 157- 158.

(3) A. Simon, The New Science of Management Decision, Harper & Row. pub. N.Y., 1960,p.54.

٤- ساعد التقدم الهائل فى« تكنولوجيا » الحاسبات الالكترونية على زيادة سعة امكانيات تخزين البيانات وتقدم اساليب معالجتها.

أما بالنسبة للدوافع التى دعت الى انبثاق هذا الميدان الجديد نسبيا فيرى دفى .Duffy[1] انه يمكن اجمالها فيما يأتى :

١- النمو المطرد فى حجم المنظمات وبنائها وانشطتها نتيجة لازدياد تأثير الظواهر والقضايا الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، وبما ادى الى ازدياد التعقيد فى بيئة المنظمة الداخلية والخارجية.

٢- الازدياد الهائل فى الوقت المخصص لصنع القرارات الادارية وذلك نتيجة لتزايد استثمارات رؤوس الاموال تفاديا لصنع قرارات غير يقينية.

٣- زيادة معدل الاختراعات«التكنولوجية» فى مجال نظم المعلومات.

٤- نجاح الاتصالات الحديثة فى خفض الوقت اللازم لعمليات صنع القرار.

٥- انفجار ما يسمى«بثورة المعلومات» فى السنوات الاخيرة، وذلك نتيجة للاستخدام الهائل المتسع النطاق للحاسبات الالكترونية.

٦- تزايد الانفاق فى مجال نظم المعلومات [2] مما يساعد على ترشيد القرارات.

٧- النمو الطبيعى الذى حدث فى تحول الصناعات الصغيرة لنظم المعلومات الى صناعات كبيرة.

٨- التزايد الكبير فى حاجة المديرين للمعلومات المساعدة فى اتخاذ القرارات التخطيطية نتيجة انتهاج الاسلوب العلمى فى النظم الادارية[3]

البلاد النامية وطرق انشاء نظم المعلومات :

يقول «بوكيت» Boycott تتماثل طرق انشاء نظم حديثة للمعلومات ومشكلاتها في الدول النامية مع طرق انشاء نظم للمعلومات ومشكلاتها فى الريف الامريكى،

---

(1) N. Duffy, Op. Cit., pp. 7- 9
(2) Ibid., P. 9.
(3) Infrastructure of an Information Society Op. Cit., P. 152.

ففي كلتا الحالتين يجب توافر درجة عالية من بعد الرؤية لدى اخصائي المعلومات لمساعدته في وضع خطة طويلة المدى لبناء نظم فعالة للمعلومات تتفق مع إحتياجات المجتمع.

ويرى «بوكيت» أن هناك سبع خطوات أساسية يمكن إعتبارها بمثابة حجر الزاوية عند إنشاء أو تطوير أى نظام للمعلومات وهى:

١- يجب أن يكون أخصائى المعلومات على علم مستمر بانشطة المجتمع وعلى أتصال دائم بالقيادات المحلية لتعريفهم بالهدف من إنشاء نظام المعلومات.

٢- أن يكون هناك إدراك واسع بالعادات والتقاليد والديانات والمعتقدات وبناء القوة وذلك لما لها من تأثير كبير على عمليات نقل المعلومات وبثها.

٣- التعرف على نظم المعلومات التقليدية أو القائمة بهدف تقويمها والانطلاق منها نحو وضع الخطة المستقبلية أو تطوير نظام جديد للمعلومات

٤- تحديد الطرق المناسبة لتقويم نظم المعلومات عن طريق تقويم إحتياجات المستفيدين من المعلومات في ضوء العوامل السابق ذكرها مع إعطاء مزيد من الإهتمام بالخصائص الديموجرافية فيما يتصل بنسبة الأمية، ومستويات التعليم، وتوزيع الدخل، والفئات العمرية، والعادات الإجتماعية، والمشكلات الصحية، والتغذية.

٥- تطوير الطرق المناسبة لمعالجة المعلومات في المجالات المختلفة.

٦- تطوير العمالة المحلية المناسبة لتشغيل نظم المعلومات.

٧- زيادة التوعية بشبكات المعلومات وقواعد البيانات مع إستخدام المناسب من التكنولوجيا المتاحة والملائمة.

الأهداف من نظم المعلومات:

يقول «يونج» oung عن هذه الأهداف أنها تعمل على[1]:

١- تطوير طرق إعداد تقارير حالات العملاء بما يسمح بسرعة حل المشكلات الأدارية أو الفنية.

٢- تزويد العاملين بمعلومات متجددة عن العملاء.

٣- تلخيص محتويات السجلات ومقارنتها وتبويبها بطريقة قوية تساعد على سرعة إعداد التقارير المطلوبة.

٤- إتاحة البيانات والمعلومات بطريقة تساعد على تحسين عملية التقويم.

آفاق جديدة حققتها نظم المعلومات:

يقول «يونج»young[2] عن الآفاق التى حققتها تجربة استخدام نظام المعلومات في مؤسسة الطفولة:

١- السرعة الفائقة في الحصول على المعلومات.

٢- إمكان تغيير المحتوى الأساسى للبيانات التى تضمنتها التقارير الدورية.

٣- تطوير نظم المحاسبة القائم على نظام تقليدى إلى نظام حديث.

٤- القيام بعمليات التخطيط والتقويم بصورة شاملة.

٥- مواجهة احتياجات العملاء بطرق أكثر فاعلية.

٦- تقويم النتائج الأجمالية للأنشطة المختلفة.

---

(1)D.Young. Management Information Systems,in Child Care,an Agency Experience in Slavin S.social Administration, op. Cit.,pp.-507-508

(2)Ibid.,p.513

أما بالنسبة للأغراض Targets التى امكن الحصول عليها بعد أستحداث نظام المعلومات في مؤسسات الخدمات الإجتماعية فيقول «سلفن»slaven في ذلك مقسماً إياها إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

أولاً- أغراض متصلة بإدارة المنظمات وتشمل[1]:

١- وضع الميزانيات.

٢- تطوير البرامج.

٣- الرقابة على تنفيذ البرامج.

٤- العلاقات العامة.

٥- تحليل العائد الإقتصادى.

٦- التقويم والمعلومات المرتدة.

٧- المساعدة في وضع وتطوير تشريعات وقوانين العمل الإجتماعى.

ثانياً- أغراض متصلة بتقويم الخدمات وتشمل[2]:

١- تحويل العملاء للمؤسسات المختلفة ومتابعة حصولهم على الخدمة.

٢- استمرارية الخدمات.

٣- تكامل الخدمات وتنسيقها.

٤- متابعة حصول العملاء على الخدمات.

٥- التسجيل والتوثيق.

٦- تقويم العاملين.

---

(1) S. Slavin, Social Administration : The Management of the Social Services, 1978. Hawarth Press, N. Y. PP. 477- 479.

(2) Ibid., P. 477

ثالثا - أغراض متصلة بالبحوث وتشمل :

١- المساعدة فى بناء قاعدة نظرية من المعارف.

٢- تحليل المشكلات الاجتماعية.

٣- تقويم البرامج.

٤- اختبار الممارسة العملية للنظريات.

وظائف نظم المعلومات :

يقول «سلفن» Slavin[1] ان هذه الوظائف تنقسم الى الوظائف التالية :

١- التخطيط وتطوير السياسات.

٢- صنع القرار.

٣- تنسيق الخدمات التى تقدم للعملاء.

اما عن الاستخدامات المختلفة لنظم المعلومات فيقول «هييل» Heyel[2]

١- التعرف على عناصر البيانات الاساسية عن المنظمة.

٢- تحديث الملفات وتنظيمها بصورة يتحقق معها صدق عناصر المعلومات وتكاملها.

٣- تيسير الحصول على العناصر المختلفة للمعلومات.

ويقول «ردفورد» Radford[3]: ان السؤال الذى يطرح نفسه لماذا بذل الجهد والمال لتصميم نظم المعلومات وتشغيلها فى المنظمات؟.. والاجابة.. هى باختبار

---

(1) Loc. Cit.
(2) C. Heyel, Op. Cit., PP. 496-479.
(3) K. Radford, Op. Cit., PP. 138- 39.

ممارسة تنفيذ نظم المعلومات القائمة وهو خطوة نحو العقلانية فى عالم يقترب من العقلانية ، حيث إن عملية تقييم نظام المعلومات وتنفيذها يمكن ان تقود المنظمات الى المكاسب التالية :

١- تفهم احسن للاهداف.

٢- تحسين العلاقات بين العاملين.

٣- تقدير احسن للانجازات.

٤- القدرة على ربط التقدم نحو الاهداف بالموارد المتاحة.

٥- القدرة على المقارنة بين انجازات الوحدات الفرعية فى المنظمة.

٦- تسهيل عملية الاتصالات بين الوحدات الفرعية فى المنظمة بما يساعد على رفع الكفاية.

٧- توافر كميات كبيرة من المعلومات التاريخية المطلوبة للاستخدام فى اغراض التخطيط.

٨- توافر المعلومات المناسبة والفورية والتى تساعد على تحسين عمليات صنع القرار وتنفيذه.

٩- تحديث البيانات.

١٠- زيادة التعاون بين المنظمة والمنظمات الفرعية على المستوى المحلى وتسهيل الاتصال فيما بينها.

هذا وقد اثبتت التجارب ان فكرة انشاء نظام ذى كفاية للمعلومات لا يتحقق الا عن طريق التعاون بين اخصائى المعلومات والاخصائيين المهنيين العاملين فى مجال تقديم الخدمات الاجتماعية حيث يقع على عاتقهم مهمة تحديد البرامج المطلوبة فيما يتصل بالنوعية والاهداف وفئات العملاء التى ستقدم لها الخدمة وعناصر المعلومات

الواجب توافرها، والامكانات المتاحة، وطرق استخدامها. مع تحديد للمصادر التى يمكن منها الحصول على المعلومات سواء كانت افراد أو جهات رسمية.

هذا بينما يرى كل من «نلسون»Nelson ومورجان[1]Morgan انه من الاهمية بمكان اشراك العاملين فى المنظمة فى تخطيط نظام المعلومات وتصميمه وتنفيذه كشرط اساسى لضمان نجاح نظام المعلومات.

ويرى«سلفن»[2] ان سبب فشل كثير من المحاولات والجهود التى بذلت فى مجال استخدام نظام المعلومات يكمن فى مقاومة العاملين لها، او فى عدم وضوح المعلومات، او فى سؤ نظام التبويب او فى كثرة اعباء العمل، او فى عدم الاقتناع بالاحتياج لنظام المعلومات وليس السبب هو ضعف التصميم.

هذا بالاضافة الى وجود اسباب اخرى لفشل نظام المعلومات يمكن اجمالها فى[3]

١- عدم توافق نظام المعلومات مع اهداف المنظمة واستراتيجيتها.

٢- عدم كفاءة نظام المعلومات.

٣- عدم توافر احتياجات المديرين الفعلية من المعلومات.

٤- عدم اقتناع بعض المديرين بفائدة نظام المعلومات.

تقسيمات المعلومات :

تتحدد قوة المعلومات من خلال تأثيرها على القرارات والاعمال فى المنظمات، فمن خلال المعلومات تستطيع المنظمات ان تتعرف على الحاجات والمشكلات

(1). Nelson, & Morgan, The Information System of A Community Mental Health Center Administration in Mental Health (Fall, 37),P.28.

(2). S.Slavin, Social Administration Management, Op. Cit., PP. 477-479

الاجتماعية بصورة تساعد على ترشيد القرارات والاعمال لتحقيق الاهداف

ولقد تعددت المحاولات لتصنيف المعلومات، وفيما يلى عرض لهذه التقسيمات:

أولاً- تقسيم المعلومات طبقا لمدى ارتباطها بعمليات التخطيط والتنفيذ والرقابة:

أ- معلومات تتصل بعملية التخطيط :

يرى«اوبرين»[1] ان معظم استخدامات المعلومات ترتبط بعملية التخطيط فى المنظمات، ويقسم دانيل[2] المعلومات اللازمة لعملية التخطيط الى معلومات عن البيئة الخارجية، ومعلومات عن البيئة الداخلية، وهذا النوع من المعلومات يتناول :

١- معلومات عن المجتمع المحلى الذى تتواجد فيه المنظمة، وتشمل معلومات عن النظم الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، ومؤشرات ديموجرافية عن سكان المجتمع المحلى.

٢- معلومات عن الخدمات القائمة فى المجتمع المحلى ومدى اشباعها لاحتياجات العملاء مع بيان مستوى الاداء الحالى والسابق والمتوقع لهذه الانشطة.

٣- معلومات عن البيئة الداخلية فى المنظمة وتشمل معلومات عن موارد المجتمع المحلى، ومعلومات عن مستقبل سياسة المنظمة واستراتيجيتها فيما يتصل بتقديم خدماتها، وهذه المعلومات تكون قاعدة مساعدة فى التنبؤ بكم الخدمات المطلوبة ونوعيتها.

وتتميز هذه المعلومات بانها تنبؤية، اجمالية، مستقبلية، احتمالية، طويلة الاجل، وشاملة، والهدف منها تعديل الخدمات او تطويرها، او استبقاوها او الغاؤها او استحداث انواع جديدة منها.

ب- معلومات ترتبط بعملية التنفيذ :

(1) P. Obrien, Op. Cit., P. 3

(2) D.Daniel, **Management Information Crisis,** Harvard Business Rev. Vol. 39, 1961, PP. 112- 113

تعتبر مرحلة التنفيذ هى المرحلة التالية لمرحلة التخطيط، وفى العادة تتطلب هذه المرحلة معلومات لاحقة لاطارات المعلومات التى تم استخدامها فى صنع القرارات، وغالبا ما تكون هذه المعلومات داخلية متصلة بتوظيف المواردوبنظام الثواب والعقاب، لشرح مراحل التنفيذ وتوقيتاتها. وتتميز هذه المعلومات بانها دورية، فترية، تحتوى على تفاصيل كثيرة.

جـ - معلومات ترتبط بعملية الرقابة :

وهى معلومات تحتوى على مؤشرات تتصل بمستوى الاداء لاقراره او تعديله وقياسه بالنسبة لما كان مستهدفا مع ذكر النواحى الايجابية والنواحى السلبية، وتتميز هذه المعلومات بانها تحليلية، دقيقية، فورية، وتهتم فى العادة بالماضى القريب كما يقول كل من «مرديك»Murdick، وروس Ross[1].

ثانيا - تقسيم المعلومات طبقا لنوع المجال :

أ- معلومات متصلة بالعملاء من حيث مشكلاتهم واحتياجاتهم Oriented Clients

ب- معلومات متصلة بالبرامج من حيث عددها وخدماتها واهدافها

Oriented Programmes

جـ - معلومات متصلة بالعاملين من حيث العدد والخبرة ومجالات الاعمال

Oriented Staff

ثالثا- تقسيم المعلومات طبقا لنوع المصدر :

أ- معلومات من مصادر خارجية على مستوى المجتمع المحلى وتتناول فى العادة وصفا للنظم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المؤثرة، وكذا للبيانات الديموجرافية

---

(1) Murdick & Ross, Information Systems For Modern Management, Prentice Hall. INc. Englewood Cliffs, N. Jersey , 1971, PP172- 173.
(2) S. Slavin, Op. Cit., PP. 477- 479.

والنسق القيمى، وانواع العمالة السائدة.[1]

ب- معلومات من مصادر خارجية عن الخدمات القائمة فى المجتمع المحلى الذى تتواجد فيه المنظمة،وهى تشمل بيانات عن الاداء السابق والنشاط القائم وكذا النشاط المستقبل.

جـ - معلومات من مصادر داخلية عن البيئة الداخلية للمنظمة وهى تشمل : بيانات عن عوامل القوة والضعف فى تنفيذ المشروعات والانشطة القائمة، والتفاصيل المتصلة بتحديد الخطط واقرار السياسات، وتعديل الموارد.

د- معلومات من مصادر داخلية وخارجية عن العملاء الذين تتعامل معهم المنظمة وهى تشمل بيانات عن مشكلاتهم واحتياجاتهم وآرائهم فى الخدمات القائمة ومقترحاتهم للتطوير.

رابعا- ويتناول هذا التقسيم الانواع المختلفة من المعلومات طبقا لتناسبها مع المراحل المختلفة لعملية صنع القرار وهى :

١- التوقيت :Time Frame

فهناك معلومات تاريخية واخرى تنبؤية وعادة ما تستخدم المعلومات التاريخية فى تصميم بدائل حلول المشكلات وفى عملية المتابعة. فى حين تستخدم المعلومات التنبؤية لتصميم البدائل وتقييمها، وكذا فى عملية التنفيذ.

٢- التوقع :Expectation

وتتفاوت المعلومات من حيث درجة التوقع او المفاجأة. وتبعا لذلك يمكن تقسيم المعلومات الى معلومات متوقعة تستخدم فى تصميم وتقويم البدائل، ومعلومات

---

(1) Integrated Social Services Project, U. of N. Carolina & Ministry of Social Affairs, Cairo Egypt. 1980

(2) H. Locus., Op. Cit., PP. 22- 23.

مفاجئة تستخدم فى تكوين البدائل وتقييمها. والمعلومات المفاجئة عادة ما تنذر بوجود مشكلات، كما انها اساس هام لاتخاذ اجراءات معينة فورية لتصحيح المسار.

٣- المصدر: Source

ومن امثلة هذه المعلومات، المعلومات التى نحصل عليها من مصادر خارجية والمعلومات التى نحصل عليها من مصادر داخلية.

٤- المدى: Scope

ومن امثلة هذه المعلومات، المعلومات المختصرة والمعلومات الشاملة. وفى معظم الاحيان يكتفى بالمعلومات المختصرة عن اكتشاف المشكلات.

٥- التكرار: Frequency

ويمكن تقسيم المعلومات الى معلومات متكررة(تستخدم فى عمليات التنفيذ والمتابعة) ومعلومات دورية(تستخدم فقط فى التعرف على نوعية المشكلات).

٦- التنظيم: Organization

ويعبر هذا البعد عن درجة التنظيم والتحديد التى تتصف بها المعلومات، والتى يمكن تقسيمها على هذا الاساس الى : معلومات غير منظمة(تستخدم فى عملية تحديد المشكلات وايجاد حلول لها)،ومعلومات منظمة جدا Structured (تستخدم فى عمليات التنفيذ والمتابعة)

٧- الدقة: Accuracy

وترتبط هذه الخاصية بمدى الدقة المتوفرة فى المعلومات المتاحة، وعلى سبيل المثال : فان المعلومات التى لاتتوافر فيها الدقة الكاملة قد تنذرنا بالتعرف على المشكلات، كما اننا نحتاج اليها فى تصميم البدائل والمفاضلة بينها، والعكس صحيح، فان عمليتى التنفيذ والمتابعة تتطلبان فى العادة معلومات غاية فى الدقة.

خامسا- تقسيم المعلومات طبقا لمتطلبات القرارات الاستراتيجية، او الاجرائية، حيث تؤكد الشواهد الارتباط الوثيق بين نوع القرار ونوع المعلومات المطلوبة:(١)

١- تتطلب القرارات الاستراتيجية انواعا مميزة من المعلومات يمكن اجمالها فى السمات المحددة التالية: تنبؤية، مفاجئة، مختصرة، دورية، منظمة الى حد ما، ودقيقة الى حد ما، يمكن الحصول عليها فى العادة من مصادر خارجية.

٢- اما بالنسبة للقرارات الاجرائية فانها فى العادة تتطلب معلومات: تاريخية، متوقعة، شاملة، متكررة، منظمة جدا، دقيقية جدا، يمكن الحصول عليها من مصادر داخلية.

سادسا- تقسيم المعلومات طبقا لنوعية القرارات،كما يرى «انتونى»(٢) Anthony

١- تتخذ القرارات الاجرائية لعمليات الرقابة Operationalعلى معلومات تاريخية، متوقعة، تفصيلية، فورية، منظمة جدا، دقيقة جدا، يمكن الحصول عليها من مصادر داخلية.

٢- كما تعتمد القرارات الاستراتيجية Strategic على معلومات تنبؤية، مستقبلية، مختصرة، ملخصة، دورية، غير دقيقة، غير منظمة، يمكن الحصول عليها من مصادر داخلية.

٣- اما بالنسبة للقرارات الادارية لعمليات الرقابة Managerial فيفترض تطلبها لكلا النوعين من المعلومات اللازمة للقرارات الاستراتيجية والقرارات الاجرائية.

اما بالنسبة للتقسيم الذى نتبناه فهو التقسيم الاخير، نظرا لتناسبه مع متطلبات الدراسة الحالية.

---

(1) H. Locus, Op. Cit., PP. 23- 24
(2) R. Anthony, Planning Control Systems:AFamework for Planning & Development, Englewood Cliffs, Prentice Hall Inc. N.J.1969, P. 3

الموقف الحالى فى وزارة الشئون الاجتماعية بالنسبة لجمع المعلومات واستخدامها فى صنع القرارات وتنفيذها:[1]

لايتم جمع الحقائق الشاملة عن طريق تقدير الاحتياجات فى وزارة الشئون الاجتماعية فيما يتصل بالاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المحلى. او احتياجات الخدمة، ومتطلباتها بالنسبة للعملاء الحاليين لوزارة الشئون الاجتماعية، وعلى الرغم من اعتراف جميع المستويات بهذا النقص فى البيانات، فانهم يرغبون فى تطويرها، الا انه لاتتوفر فى الوحدة الاجتماعية القوة البشرية المدربة للقيام بعمليات المسح الشاملة.

والمعلومات الموجودة عن تقدير الاحتياجات محدودة ومستقاه من نتائج عدد قليل من البحوث والبيانات الخاصة بتعداد عام ١٩٧٦. هذا وقد قامت ادارة البحوث فى وزارة الشئون الاجتماعية بجمع بعض البيانات عن طريق قائمة البحوث التى أكملتها الوزارة فى العشرين عاما الماضية، الا ان كمية المعلومات التى تضمنتها تعتبر ايضا محدودة، بيد أنها محلية ومنتقاة، وبصفه عامة فان المعلومات المفيدة من هذه البحوث ضئيلة، ولا تفى بعمليات صنع القرارات الرشيدة وتنفيذها.

العناصر المتضمنة فى ادارة نظم المعلومات فى الوحدة الاجتماعية:

١- وضع «بروفيل» خاص للمجتمع المحلى الذى تخدمه الوحدة الاجتماعية :
Area Profile

وتتضمن هذه العملية وصف الخصائص الطبيعية للمنطقة والخدمات الاساسية بها، والمصادر المتاحة داخل المنطقة وحدود المجتمع المحلى واقتصاديات المجتمع المحلى والتنظيم الاجتماعى والسياسى بالمجتمع المحلى.

٢- وضع «بروفيل» خاص بالسكان :Population Profile

(١) وزارة الشئون الاجتماعية، مشروع الخدمات الاجتماعية المتكاملة، ورقة عمل، وزارة الشئون الاجتماعية، القاهرة، ١٩٧٨.

ويتضمن جمع بيانات عن الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والخصائص «الديموجرافية» (السكانية)، وكذلك عن الاحصاءات الهامة والحيوية.

٣- اجراء مسح للقادة المحليين: Leaders Survey

ويتضمن معرفة آراء القادة المحليين حول احتياجات المجتمع المحلى وما بها من مصادر متاحة تساعد على مواجهة تلك المشكلات والاحتياجات مع ترتيب هذه المشكلات فى اولويات، واخيرا معرفة آرائهم حول الخدمات القائمة ومدى فاعليتها.

بحث آراء القادة المحليين :

يهدف مشروع مراكز الخدمة الاجتماعية المتكاملة الى ان تكون خدمات الوحدة الاجتماعية اكثر تلبية لاحتياجات الناس ومشكلاتهم، وهذا الهدف يتطلب اهتمام الناس انفسهم بتحديد مشكلاتهم ووضعها فى اولويات، ويقتضى ذلك اجراء عملية تقدير الاحتياجات والموارد للبيئة المحلية، واولى خطوات هذه العملية هى اجراء مسح للقادة المحليين لمعرفة أفكارهم وآرائهم فى هذا الشأن، ويعتبر بحث آراء القادة المحليين احد الادوات الرئيسية التى استخدمها مشروع الخدمات الاجتماعية المتكاملة لعملية تقدير احتياجات المجتمع المحلى.

ان تفهم علم التنظيم[1] وصنع القرار وفاعلية التخطيط يتطلب تصورا نظريا لهذه العمليات فى استخدام المعلومات، مع ضرورة التركيز على مناقشة المفاهيم المتصلة باستخدام المعلومات فى عملية صنع القرار الاستراتيجى بهدف اثراء تراث استخدام المعرفة والتغيير المخطط، فلقد اصبح توافر المعلومات التنظيمية والبيئية المناسبة مطلبا رئيسيا لوضع استراتيجية فعالة فى المنظمات، ويؤكد فاهى Fahy وكنج King ١٩٧٧ وآخرون على الاحتياج الضرورى الى تحليل متطلبات التخطيط الاستراتيجى للمعلومات ولتصميم نظم المعلومات، ويرتكز تراث استخدام المعرفة على مسلمة

(1) P. Shrivastava, Knowledge Systems for Strategic Decision Making. The Journal of Applied Behavioral Sci. Vol.21, No. I, 1985, PP. 95-109

مؤداها: كلما زادت وفرة المعلومات لدى صانع القرار، زاد استخدامه لها فى صنع القرارات الاستراتيجية بيد ان هناك عدة انتقادات وجهت الى هذا التراث منها[1]:

١- اغفال التراث للاعتبارات الشخصية والتنظيمية والاجتماعية والسياسية التى تعد احدى المحددات الاساسية للاستفادة من استخدام المعلومات فى صنع القرارات الاستراتيجية.

٢- ان دراسات التنظيم الموجودة فى التراث لم توجه الاهتمام الكافى لماهية المعلومات المفيدة لصنع القرارات الاستراتيجية ولا بالطرق المنظمة لجمع المعلومات واستخدامها. ومن الاسباب التى دعت الى ذلك كما يقرر العلماء محدودية تفسير المعلومات ووصفها بانها ذات خصائص آلية غرضية ووظيفية.

٣- ويوجه «لوكاس» الانتقاد الثالث الى النظرة التقليدية لمصممى نظم المعلومات فى التركيز على حل مشكلات القرارات الاجرائية والادارية مع تجاهلها التام لحل مشكلات القرارات الاستراتيجية ومن هنا يتضح ان هناك تجاهلا متعمدا مع الادراك التام بمدى احتياج تلك القرارات الى المعلومات. ومن خلال تلك الانتقادات الموجهة الى اتجاه استخدام المعرفة لكل من دن Dunn وهولزنر Holznerوماركس ١٩٧٩Marx، وويس ١٩٧٧Weiss وزاند Zand ١٩٨١، وقد توصل شريفا استافاShrivastava الى اكتشاف تصميم مفيد لنظم المعلومات التى تتناول صنع القرارات الاستراتيجية كما توصل ايضا الى وضع تصور نظرى جديد للتمييز بين البيانات الخام اللازمة لصنع القرارات الاجرائيةوالمعلومات الادارية اللازمة لصنع القرارات الادارية والمعرفة الاستراتيجية.[2]

ويذهب تشرشمان ١٩٧٤ الى ان الوظيفة الاولى للمعرفة الاستراتيجية تتركزبصفة اساسية على تزويد صانعى القرار بخلفية نظرية شاملة فى تفهم مشكلات

---

(1) Ibid., P. 107.
(2) Ibid., PP 96-97.

القرارات التخطيطية هذا فضلا عن تاثيرها فى تحليل مشكلات القرارات بهدف اختيار البديل الملائم. وعلى النقيض من ذلك نجد أن الوظيفة الثانية لاستخدام المعرفة الاستراتيجية ذات طبيعة اجرائية ترتكز على الاستخدام الالى للمعرفة فى صنع القرارات فى المنظمات.

ومن العلماء المعاصرين الذين حاولوا دراسة تراث استخدام المعرفة الاستراتيجية نجد ان شريفا استافا وميتروف(١٩٨٣) قد ذهبا الى ان الاطار المرجعى لاستخدام المعرفة الاستراتيجية يتكون من ثلاثة محددات رئيسية هى :

العناصر المعرفية، والخرائط المعرفية، واختبار الواقع، كما يعتقدان فى ضرورة تكامل استخدام هذه المحددات فى المنظمات بهدف مساعدتهم على جمع المعلومات وتفسيرها.، وفيما يلى نقدم عرضا موجزا لهذه المحددات :

١- العناصر المعرفية :

ويقصد بها الركائز الرئيسية التى تندرج تحتها جمع انواع الاتصال الرسمى فى مجال المشكلات التنظيمية، ويدلل هولرنز وماركس١٩٧٩ وآخرون على قوة اتصال هذه الركائز بمعتقدات صانعى القرار المنهجية والفلسفية والمنطقية والعلمية والادراكية فيما يتعلق بالملابسات التى يجب جمع المعلومات عنها بهدف استخدامها فى صنع القرار.

٢- الخرائط المعرفية :Cognitive Maps

ويقرر هول(١٩٨٤) وآخرون ان الخرائط المعرفية ما هى الا اطر تصورية يستخدمها صانع القرار للتعرف على المتغيرات التنظيمية وتحديد العلاقات القائمة فيما بينها، ويذهب بولدنج الى الاهمية الفائقة لهذه الخرائط والتى تتمثل فى مساعدة صانع القرار على وضع بدائل الحلول لمشكلات القرارات المبرمجة وغير المبرمجة.

٣- اختبار الواقع :Reality Test

تعتبر اختبارات الواقع احدى المكونات الرئيسية فى الاطار المرجعى لاستخدام المعرفة الاستراتيجية فى المنظمات، ويرى بيبر(١٩٦١)Pepper وآخرون انها الضامن للمعرفة Guarantors ولعمليات تبادل الانواع المختلفة للمعلومات المستقاه من الدراسات الاجتماعية والثقافية. ويقرر بريف Briefودونىِ Downey(١٩٨٣) ان صانعى القرار فى المنظمات يستخدمون هذه المحددات الثلاثة للمعرفة بهدف تحديد مدى تناسبها وفائدتها لرفع مستوى عملهم فى المنظمات، كما يرى دن وآخرون ان هذه الاطر المرجعية تساعد صانعى القرار ليس فقط فى التعرف على البدائل المناسبة لعمليات صنع القرارات الاستراتيجية بل ايضا تساعدهم فى تقويم مدى تناسبها ودقتها وكفايتها لصنع القرارات الاستراتيجية.



الفصل الثالث

المعلومات ودورها فى صنع القرار

- تمهيــــد .

١ - نظريات صنع القرار.

٢ - انواع القرارات.

٣ - مراحل صنع القرارات.

٤ - القرارات الرشيدة.

٥ - العمليات الاستراتيجية للقرار.

تمهيد :

ان توافر المعلومات الصحيحة والدقيقة والكاملة يعتبر احد المقومات الاساسية للتخطيط للتنمية، وحيث ان التخطيط يرتكز على سلسلة متباينة من القرارات لسنحاول فى هذا الفصل تقديم المدارس الفكرية المختلفة لنظريات صنع القرار، ثم ننتقل الى دراسة تحليلية لانواع القرارات ومراحلها وعملياتها واسس اختيار القرار الرشيد.

نظريات صنع القرارات :

ترتكز نظرية صنع القرارات على الاتجاه العقلانى فى اختيار بديل من بين البدائل المقترحة لانتهاج فعل ما.

وقد جاء فى قاموس«ويستر Webster»[1] ان نظرية اتخاذ القرارات ماهى الاعملية يتم عن طريقها دراسة الأساليب الرياضية وتطبيقاتها لتوفير اساس معقول للاختيار من بين بديلين مقترحين على درجات متفاوتة من عدم اليقين، والهدف من ذلك هو ايجاد طريقة عمل تتجنب احتمال وقوع المخاطر فى حدها الادنى.

ويلاحظ ان مدخل نظرية صنع القرارات يتناول تحليل الخصائص النفسية للجماعات التنظيمية التى تصنع القرار وعملية صنع القرار، ويعتمد بعض العلماء على تحليل النموذج الاقتصادى للرشد المطلق. فى حين يرى البعض الآخر إمكانه تحليل اى شيىء يحدث داخل المنظمة، كما يقرر بعض علماء نظرية صنع القرار توسيع بؤرة التحليل التى كانت محصورة فى نطاق عملية تقييم البدائل لتشمل :

١- التنظيمات وتحليل بنائها.

---

(1) Wadia, Scott, Foreman, Op. Cit., P. 8

٢- التفاعلات النفسية والاجتماعية للافراد والجماعات.

٣- تطوير المعلومات اللازمة لصنع القرارات.

٤- تحليل القيم وبخاصة ما يتصل منها بالاهداف وشبكات الاتصال والحوافز.

وتمتد جذور نظريات صنع القرار الى النظرية الاقتصادية[1] The Economic theory Edward 54 او الى نظرية اختيار المستهلك The Theory of Consumers التى كانت شاغل الاقتصاديين منذ ايام بنثم J. Bentham فى اوائل القرن التاسع عشر نتيجة لتطور التحليلات الاقتصادية التى تتمثل فى الاستخدام الامثل، ومنحنيات الاستدلال.. والاستخدام الهامشى، والسلوك الاقتصادى، والمخاطره وعدم التاكد.. ومن ثم فاننا نجد تركيز العلماء الاقتصاديين لهذه المدرسة منصبا على نموذج الرياضيات فقط.

وتقوم وجهة نظرا المدرسة الكلاسيكية على افتراض مؤداه : اختيار الانسان عقلانى تماما، فافترضت ان رجل الاقتصاد لديه علم ووعى وادراك بكافة البيانات والمعلومات المناسبة والدقيقة،وعلى هذا فان القرارات التى يتخذها هى قرارات عقلانية ورشيدة بنيت على اساس توقع المعرفة الكاملة والسابقة ببدائل الاختيار وكذا بالعائد المتوقع عند تنفيذ كل بديل.

وقد ادخلت تعديلات كثيرة على هذه النظرية من اهمها تلك التعديلات التى حدثت عند ظهور نظرية المباراة[2]Game Theory، وتسلم هذه النظرية بمفهوم القرارتحت ظروف غير يقينية Uncertainty او ظروف محفوفة بالمخاطرRisky. ويعتبر المبدأ الاساسى لهذه النظرية هو مبدأ اختيارالبديل الذى يقلل من الحد الاعلى للخسارة

---

(1) W. Edwards, The Theory of Decision Making. Psychological Bulletin 51, 1954, pp. 380- 417.

(2) D. W. Taylor, Decision Making & Problem Solving in March, J. O. Ed. Approaches to Organizational Design Pittsburg. Press 1965.

المتوقعة، حيث ان البيانات والمعلومات التى تبنى عليها القرارات هى فى الحقيقة معلومات غير كافية او غير دقيقة، ومن ثم فانه يمكن النظر الى النظرية الاقتصادية ونظرية المباراة على اعتبار انهما يمثلان قطبين متعارضين.

ومن اهم التطورات التى ادخلت على نظرية صنع القرار هو اصرار سيمون[1] على رفض الافتراض الاساسى الذى بنيت عليه النظرية الاقتصادية وهو ان رجل الاقتصاد يجب ان تتوفر لديه البيانات والمعلومات الكافية والدقيقة. ويرى العلماء ان ذلك الاتجاه يمثل نقطة تحول على جانب كبير من الاهمية فى تطوير نظريات صنع القرارات حيث يعود الفضل الى«سيمون» فى تطوير النظرية الاقتصادية التى يرى عدم تناسبها مع الواقع القائم فى المنظمات.

- وقد ميز سيمون بين دور الحقائق ودور القيم فى عملية صنع القرار،حيث وجد ان هناك تاثيرا متبادلا لهذين الدورين، وكانت مجادلته على اساس ان صانع القرار يلجأ دائما الى استخدام الحقائق والقيم فى عملية الاختيار.وينظر سيمون الى الحقائق بوصفها مقدمات واقعية تعنى المعرفة السابقة بالبدائل وبالنتائج المتوقعة من استخدام كل بديل ومن ثم فان هذه المعطيات يمكن اخضاعها للاختبار التجريبى للتحقق من صحتها وصدقها، بينما تعتبر القيم مقدمات قيمية تتصل فى العادة بقضايا ذات طابع اخلاقى وبالتالى فانه لايمكن اخضاعها للاختبار التجريبى. كما يقرر سيمون ان النوع الاول من هذه المقدمات يتعلق بالوسائل التى يجب اتباعها، اما النوع الثانى المتصل بالمقدمات القيمية فينصب على الاهداف التى يراد انجازها[2].

- هذا وقد نسب سيمون تقييد العقلانية فى عملية صنع القرار الى وجود ثلاثة انواع من القيود هى :

---

(1) H. Simon, Administrative Behaviot: A study of Decision Making Processes in Administrative Orgnaization, N. Y., Macinillon, 1947.

(2) H. Simon, Administrative Behavior, AStudy of Decision Making processes in Administrative Organization, end Edition, N. Y., Machil- lan 1957, pp. 45- 46

أ - قيود تتصل بالمهارات والعادات وردود الافعال اللاشعورية.

ب - قيود تتصل بالدوافع والقيم.

جـ - قيود تتصل بعدم توافر المعلومات اللازمة لعملية صنع القرار.

وطبقا لاراء سيمون فانه يجب العمل على توفير القدر المناسب من المعلومات لدى صانع القرار عن النتائج المتوقعة عند تنفيذ كل بديل حتى يكون راضيا بالعائد المتوقع.(١)

وقد حاول سيمون ان يقدم اطارا نظريا متكاملا يربط بين مختلف جوانب السلوك التنظيمي التي عولجت بصور جانبية سواء من وجهة نظر علماء النظرية الاقتصادية او نظرية العلاقات الانسانية. ومن ثم فان نظرية سيمون استطاعت تحقيق التزاوج بين الجانبين العقلى والانسانى للسلوك التنظيمى فى اتجاه توفيقى ياخذ فى اعتباره خصائص الكائنات الانسانية، والعناصر الرشيدة بهدف تحقيق اهداف المنظمة بكفاية وفاعلية، ومن ثم فقد استمدت هذه النظرية اهميتها من تخطيها للثغرات التى تنجت عن الاتجاهات السابقة عليها.

وترتكز نقطة الخلاف بين رجل الاقتصاد وبين رجل الادارة طبقا لتعريف هربرت سيمون على مسلمة هى : الاعتراف بالحدود المتغيرة للمنطق البشرى الذى يعتمد على مدى توافر البيانات والمعلومات عن البيئة الداخلية والبيئة الخارجية فى أية منظمة، ويقرر سيمون ان المسئولية الادارية الاولى تتمثل فى اعداد البيئة التى سيعتمد عليها صانع القرار فى اتخاذ قرارات رشيدة.Simon

نخلص من ذلك الى ان النقطة المميزة التى اثارها سيمون فى تطويره للنظرية الاقتصادية الكلاسيكية هى تأثر القرارات ببيئة المنظمة وذلك لما للعلاقات الداخلية

(1) Ibid., PP. 240- 246.

والعمليات الاجرائية من تأثير كبير على طبيعة القرارات ونوعيتها.[1]

- وان كان تركيز النظرية الاقتصادية الكلاسيكية ونظريات سيمون الادارية على صانع القرار كفرد، فان تركيز نظرية كل من سيرتCyert ومارشMarch (١٩٦٤) كان على المنظمة كصانع للقرار. وقد بنيت هذه النظرية على النموذج الكلاسيكي للسلوك الرشيد، بيد ان سيرت ومارش قد اعترفا بحقيقة هامة هي محاولات المنظمة المستمرة للتوافق مع البيئة الداخلية والخارجية، وان هذا التوافق العقلاني مقيد بمدى سرعة حصول المنظمة على المعلومات المتصلة بعمليات صنع القرارات.[2]

هذا وقد حدد كل من سيرت ومارش عملية التوافق هذه في اربعة تعديلات اساسية ادخلوها على المفهوم الكلاسيكي للعقلانية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

١- ان القرارات التي تتخذها المنظمات ما هي الاقرارات متناقضة بسبب وجود صراع بين صانعي القرار لاختلاف اهتماماتهم، وهذا الصراع يحل اما عن طريق التراضي المتبادل او عن طريق الاهتمام بتحقيق اهداف المنظمة على مراحل زمنية.

٢- تتجنب المنظمات في العادة اتخاذ القرارات غير اليقنية التي يتعذر عليها تقدير عائدها المتوقع نتيجة لنقص المعلومات.

٣- تقوم المنظمات باتخاذ القرارات المتصلة بحل المشكلات التي تواجهها.

٤- تتعلم المنظمات من خبراتها فتعدل من قراراتها على هذا الاساس.

هذا، وقد نالت عملية صنع القرار اهمية فائقة من العلماء السلوكيين والاجتماعيين خلال الخمسين عاما الاخيرة، وقد انعكست المحاولات الخاصة بدراسة

(1) R. Cyert J. March, The Behasrior Theory of the Firm, A Behavioral Sience- economics amalgam. In Cooper, W. Leavit H, Shelly M. eds. New Pers pectives in Organzational Research. N.. Wiley, P18
2) I Bid P 19.

علم وصف الانسان Anthropology على التصور الخاص لعدد الافراد المشاركين فى عملية صنع القرار باعتباره مفهوما حديثا نسبيا فى نظريات صنع القرارات، حيث ان المشاركة فى اتخاذ القرارات اضافت امكانات فائقة فى السلوك التنظيمى.

كما يرى كل من سيرت ومارش[1] ان عملية اتخاذ القرار ما هى الاعملية ديناميكية تحدث استجابة للتغيرات المستمرة فى بيئة المنظمة التى تتعدل باستمرار على اساس المعلومات الجديدة، وهذا الرأى يعتبر نقطة خلاف اخرى حيث ان نظرة علماء النظريات السابقة لصنع القرارات قد اعتبرت عمليات صنع القرار عمليات جامدة وغير متغيرة.

وتجمع معظم النظريات والبحوث الحالية على ان العملية الخاصة بالاختيار من بين البدائل هى لب عملية صنع القرار بيد ان الاتجاهات النظرية الحديثة قد ضمنت عملية صنع القرار مراحل اخرى جديدة هى التنفيذ والمتابعة والتقويم.

وختاما فان مبالغة اصحاب نظريات صنع القرارات بشأن الجوانب المنطقية للادراك والمعرفة بالبيئه تدفع الباحثين الى اخضاع توافر المعلومات المتصلة بصنع القرار للاختبار التجريبى للتحقق من مدى صدقها.

نخلص مما تقدم الى ان اختلاف انواع القرارات من حيث اتجاهها العقلانى يتوقف على اختلاف المعلومات المتاحة كما ونوعا وزمانا، وهناك ثلاثة احتمالات لانواع القرارات هى:

١- قرارات محفوفة بالمخاطر : Onrisk

وهى قرارات اتخذت فى غيبة من المعلومات الدقيقة والكاملة عن البدائل ونتائج استخدام كل بديل.

٢- قرارات غير يقينية : On Uncertainty

(1) Ibid. PP. 280- 283.

وهى قرارات اتخذت فى غيبة من توافر دقة المعلومات مع كفايتها ، او فى غيبة من كفاية المعلومات مع دقة المتاح منها.

٣- قرارات يقينية : On Certainty

وهى قرارات اتخذت على اساس من المعلومات الكافية والدقيقة.

وحيث ان الدراسة تهتم بمعرفة اثر توافر المعلومات على صنع القرارات الاستراتيجية والادارية وتنفيذها ، فاننا لن نتناول فى دراستنا القرارات الاجرائية لان هذا النوع من القرارات يعتمد على الاحكام السابقة ونادرا ما يعتمد على توافر المعلومات.

مما تقدم يمكن تقسيم قرارات الوحدات الاجتماعية الريفية والحضرية بمحافظة الغربية(مجتمع الدراسة) من وجهة نظر هذا االبحث الى :

أ- قرارات استراتيجية او قرارات تخطيطية تتصل بعملية صنع القرار وهى:

× قرارات تتصل بتحديد المشكلات القائمة فى المجتمع المحلى.
× قرارات تتصل بتحديد احتياجات المجتمع المحلى.
× قرارات تتصل بتحديد الاهداف التى نريد ان نحققها لتنمية المجتمع المحلى.
× قرارات تتصل بتحديد الموارد اللازمة لتنمية المجتمع المحلى.
× قرارات تتصل بتحديد أولويات تنمية المجتمع المحلى
× قرارات تتصل باختيار الخطة المثلى لتنمية المجتمع المحلى.

ب- قرارات ادارية او قرارات تنفيذية تتصل بعملية تنفيذ القرار وهى :

× قرارات تتصل بتحديد الاجرا ءات اللازمة لتنفيذ الخطة.
× قرارات تتصل بتنفيذ مشروعات الخطة وبرامجها.
× قرارات تتصل بمتابعة تنفيذ مشروعات الخطة وبرامجها.
× قرارات تتصل بحل المشكلات التى تصادف تنفيذ الخطة.

× قرارات تتصل بتقويم الخطة.

× قرارات تتصل باعداد الخطة المستقبلية.

انواع القرارات :

تختلف القرارات التى تتخذها المنظمات من حيث النوع والاهمية والهدف والمجال، وقد قامت الكاتبة بدارسة وتحليل بعض وجهات النظر التى تعرضت لتحديد انواع القرارات ورأت امكان تقسيمها الى اتجاهات ثلاثة :

اولا - الاتجاه الكلاسيكى الذى يقسم القرارات الى نوعين متمايزين وفقا لمبدأ تقسيم العمل الذى نادى به«دور كـايم » ومن بين المفكرين الذين اخذوا بهذا الاتجاه نجد«سيمون» ورويتز Robbinsودروكر Drucker وبرنارد Bernard. ومن وجهة نظر سيمون فان القرارات تنقسم الى النوعين التاليين :

أ - قرارات مبرمجة Programmed وهى قرارات روتينية تتعلق بامور ومشكلات بسيطة ومتكررة، لدى الرئيس معلومات عنها نتيجة للخبرات والتجارب ويتخذ فيها القرار عادة بطريقة فورية وتلقائية، ولا يتطلب هذا النوع من القرارات الاوقتا قليلا فى مرحلة تصميم البدائل لاتخاذ اجراءات محددة عند مواجهة الموقف.

ب- قرارات غير مبرمجة Non- Proramed وهى قرارات متجددة وغير مبرمجة فى مستوى اعلى من سابقتها واكثر فنية وتفصيلا وهى تتعلق بالمشكلات التى يوكل امر مواجهتها الى الرؤساء الفنيين والمتخصصين وفقا لمبدأ تقسيم العمل الذى نادى به بدور كايم Durkeim وعادة يستغرق هذا النوع من القرارات وقتا أطول فى مرحلة التصميم حيث لا يوجد حل واحد لهذا النوع من المشكلات، وعادة ايضا تتطلب هذه القرارات اجراء بحوث للعمليات وتحليلات رياضية واستخدامات للحاسب

---

(1) H. Lucas. Information Systems Concepts for Management. Op. Cit., P. 65.

الالى.

وفى نفس الاتجاه يقسم شستر برنارChester Bernard[1] القرارات الى نوعين ايضا :

أ - قرارات استراتيجية تكون مسئولية المستويات الادارية العليا وتأتى نتيجة لاندماج التمعن Deliberation والحسابات Calculation والتفكير.

ب - قرارات اجرائية تكون مسئولية جميع المستويات الادارية وهى قرارات لاشعورية وايحائية«اوتوماتيكية» وتلقائية Responsive وتكون نتاجا للظروف والخبرات الحالية او السابقة.

ولو أمعنا النظر فى هذه التعريفات نجد انها تحدد التفرقة بين انواع القرارات على الاسس التالية :

١- القرارات المبرمجة هى فى العادة قرارات يومية روتينية، تلقائية، شعورية، بينما تكون القرارات غير المبرمجة قرارات غير متوقعة لا يكثر حدوثها.

٢-تتصل القرارات المبرمجة بالامور والمشكلات البسيطة العادية، فى حين تتصل القرارات غير المبرمجة بالمشكلات الاستراتيجية المتصلة بتحقيق اهداف المنظمة.

٣- لاتتطلب القرارات المبرمجة دراسات مسبقة ولا معلومات عند الاختيار حيث ان حلولها تعتمد على الخبرات السابقة، بينما تتطلب القرارات غير المبرمجة اندماج التمعن والحسابات والتفكير.

٤- تكون القرارات المبرمجة مسئولية جميع المستويات الادارية، بينما تكون القرارات غير المبرمجة مسئولية المستويات الادارية العليا.

(1) E. Murray & D. Potter, Developing Organizatios and Society. Penguin Education & The Open U. Press.U. K 1971, PP. 32- 34.

ثانيا - الاتجاه الذى يعتمد على مبدأ الثنائية فى تقسيم القرارات الادارية فهو يرى ان القرارات يمكن صياغتها فى صورة متصل قرارى يبدأ من ادنى القرارات اهمية واقربها للقرارات المبرمجة الى اكثر هذه القرارات اهمية وقربا من القرارات الاستراتيجية.

وفيما يلى عرض لتقسيم القرارات طبقا لهذا الاتجاه :

يرى هود جيتز(1) تقسيم القرارات الى نوعين مستخدما مبدأ الثنائية :

أ) قرارات اساسية تتصل ببقاء المنظمة ونموها - مقابل قرارات روتينية متكررة.

ب) قرارات منظمة تتصل بتحقيق الاهداف - مقابل قرارات شخصية.

جـ) قرارات غير مبرمجة لا يكثر حدوثها - مقابل قرارات مبرمجة تكرارية.

ونختتم هذا الاتجاه بعرض تقسيم بروك(2) الذى يقوم ايضا على اساس الثنائية:

أ) قرارات ايجابية مقابل قرارات سلبية.

ب) قرارات ينتج عنها تغيرات كبيرة مقابل قرارات ينتج عنها تغيرات صغيرة.

جـ) قرارات ينتج عنها تغيرات هامة مقابل قرارات ينتج عنها تغيرات غير هامة.

د) قرارات ينتج عنها تغيرات بنائية مقابل قرارات ينتج عنها تغيرات غير بنائية.

هـ) قرارات ينتج عنها تغيرات مفضلة مقابل قرارات ينتج عنها تغيرات غير مرغوبة.

(1) Hodgetts, **Management Theory Practice** W. B. Sanders Co., Philadelphia, 1975, P. 228

(2) D. Braybrooke & C. Lindblom, Strategy of Decision, **Policy Evaluation as a Social Process**, The Free Press, Macmillan Pub. Comp., N. Y., 1970, P. 61.

و) قرارات ينتج عنها تغيرات متفق عليها مقابل قرارات ينتج عنها تغيرات محل خلاف.

ز) قرارات ينتج عنها تغيرات مفهومة مقابل قرارات ينتج عنها تغيرات غير مفهومة.

ثالثا - .. وهو الاتجاه الاخير الذى اتجه فيه العلماء حديثا الى تقسيم القرارات الى ثلاثة انواع كما يلى: يقسم هولاندHowland[1] القرارات الى ثلاثة انواع مختلفة :

أ - القرار الاستراتيجى Strategic ويختص بوضع السياسة وتحديد الاغراض وتوزيع الموارد والتقويم.

ب - القرار الاجرائى Operational ويختص بتنفيذ السياسة عن طريق برامج تخطيطية قصيرة او طويلة المدى.

جـ - القرار التكتيكى Tactical ويختص بتنفيذ محتويات البرامج التى وضعت لتنفيذ القرارات الاستراتيجية. وللقيام بعمليات الرقابة وكل ما يتصل بنشاط العاملين الذين يقومون بتقديم الخدمات الاجتماعية فى المنظمة.

كما يقسم انثرنىAnthony[2] ايضا القرارات الى ثلاثة انواع هى :

أ- قرارات استراتيجية Strategic تختص بتحديد الاهداف وطرق انجازها مع التركيز على العلاقة بين المنظمة والبيئة.

ب - قرارات إدارية Managerial تختص بشئون الرقابة للتأكيد على ضمان استخدام الموارد بكفاية وفاعلية لتحقيق الاهداف المرجوة.

جـ - قرارات اجرائية Operatioal تتصل بالتاكد من ان الاعمال قد تمت بكفاية

---

(1)Howland D., Information Utilization in Human Service Management. . The Decision Support System Approach, Case. Western Reserve, N. Jersey, 1973, P. 4.

(2) H. C. Lucas, Op. Cit., P.

وفاعلية كما هو مستهدف لها.

ومن هذا الاتجاه يمكن تقسيم القرارات الى ثلاثة :

أ - قرارات استراتيجة تختص بوضع السياسة وتحديد الاغراض وتوزيع الموارد، والتقويم، وهذا النوع من القرارات نشاطه تخطيطى يتطلب توافر قدر كبير من المعلومات الصحيحة والموثوق منها والفورية.

ب - قرارات ادارية تتصل باستخدام الموارد المتاحة احسن استخدام لتحقيق الاهداف، وهذا النوع من القرارات يعتبر مزيجا متعادلا من التخطيط والرقابة يعتمد الى حد كبير على المعلومات.

جـ - قرارات اجرائية تتصل بالاعمال اليومية وباعمال الضبط والرقابة، وهذا النوع من القرارات لايتطلب فى العادة الا قدرا ضئيلا جدا من المعلومات.

مراحل صنع القرار :

تعددت الاراء حول تعريف وتفسير مراحل صنع القرار من حيث عددها وتحليل مضمونها، وقد رأت الكاتبة امكان تصنيف هذه الاراء الى اربعة اتجاهات :

- الاتجاه الاول :

وهو الاتجاه الذى يتبع فيه كل من كاتز Katz وكان Kahn تفسير ديوى Dewy[1] التقليدى فى وصفه للمراحل الاربع لحل المشكلة Problem Solving حيث نجدهما يجمعان بين مراحل حل المشكلة ومراحل صنع القرار فى التصور التالى:

أ - الضغوط المباشرة على صانعى القرار.

ب - نوع المشكلات المطلوب تحليلها.

جـ - عملية البحث عن البدائل.

(1) D. Katz R. Kahn, The Social Psychology of Organizations John Wiley & Sons. INc., N. Y., 1966, P. 277.

د - عملية الاختيار.

وفى نفس الاتجاه يرى سيمون Simon[1] ان عملية صنع القرار تتكون من ثلاث مراحل هى :

أ - مرحلة تحديد المشكلة.

ب - مرحلة ايجاد البدائل المناسبة.

حـ - مرحلة الاختيار.

ويتفق نيومانNewman[2] مع هذا الرأى اذ يقرر ان مراحل صنع القرار هى :

أ - ايجاد تشخيص للمشكلة.

ب - الوصول الى بدائل لحل المشكلة وتحليل كل بديل للوقوف على جوانب القوة والضعف.

حـ - اختيار البديل الملائم.

ويتفق مع هذا الاتجاه ايضا ردفوردRadford[3] الذى يعرف المراحل بانها خطوات لعملية صنع القرار :

أ - ادراك المشكلة ودراستها بدقة.

ب - بناء نموذج لعملية صنع القرار.

حـ - وضع مقاييس للمتغيرات المتداخلة فى عملية صنع القرار.

---

(1) H.Lucas, Op. Cit., p. 38
(2) Gross, Op. Cit., p.557.
(3) R,Radford, Information System in Management. Op. Cit., 1973,P.1.

د - تحديد الاستراتيجيات الخاصة بالبدائل.

هـ - حساب مخرجات كل بديل.

و - وضع مقاييس للاختيار من بين البدائل.

ز - اتخاذ القرار.

ومن هنا نرى ان هذا الاتجاه ينظر الى مراحل صنع القرار نظرة كلاسيكية تقليدية بدءا من تحديد المشكلة وانتهاء بمرحلة اختيار البديل المناسب. ويفترض هذا الاتجاه وعى صانع القرار وعلمه السابق بكافة البيانات والمعلومات، وعلى هذا فان هذا الاتجاه ينظر الى عملية صنع القرار بوصفها عملية عقلانية رشيدة تتم تحت ظروف يقينية.

- الاتجاه الثانى :

وهذا الاتجاه اضاف مرحلة تنفيذ القرار للمراحل السابقة . .

وفى هذا يرى لوكاس Lucas[1] ضرورة اضافة مرحلة التنفيذ للتأكيد على ان القرار قد تم تنفيذه، ومن المفكرين الذين اخذوا بهذا الاتجاه هتشنسون Hutchinson يقول فى تعريفة لمراحل صنع القرار انها تتكون كالتالى :

أ - تحديد المشكلة.

ب - تشخيص ابعاد المشكلة.

حـ - جمع البيانات اللازمة وتحليل المعلومات كمدخلات لعملية صنع القرار.

د - الوصول الى وضع بدائل مناسبة.

(1) J. Hutchinson, Management. Strategy, Tactics Holt, Rinehart; Winston, Inc. N. Y. 1971, P. 112.

هـ - مقارنة البدائل.

و - صنع القرار.

ز - تنفيذ القرار.

- الاتجاه الثالث :

الذى يرى جعل المتابعة ضمن مراحل عملية صنع القرار.

- الاتجاه الرابع :

وهو الاتجاه الذى اضاف مرحلة استرجاع المعلومات وهذا الاتجاه هو الذى ستتبناه الكاتبة فى هذه الدراسة.

ويرى كل من فيل Vail وسلون Sloan[1] ان عملية صنع القرار تتكون من عدة خطوات متصلة تبدأ بمرحلة الاعتراف بوجود مشكلة وتنتهى بعملية استرجاع المعلومات الخاصة بعملية تقويم القرار، وذلك للاستفادة منها فى صنع القرارات المستقبلية.

وفى هذا المعنى يستطرد بريكنر Brickner[2] قائلا : ينتج عن تنفيذ كل قرار مخرجات قد تكون حسنة او سيئة وعادة ما تسترجع المعلومات المتصلة بهذه المخرجات من الذاكرة لاستخدامها فى عمليات صنع القرار فى المستقبل، وفى هذا الاتجاه يرى مورديك Murdick [3] تقسيم مراحل صنع القرارمع تحديد متطلباتها من

(1) P. Drucker, **The Effective Excutive of Events,** Paper & Row. Pub. N. Y. 1966, PP. 122- 143.

(2) W. Brickner, **The Decision Making Process,** Lansford Pub. Co., INc. Lincoln, Avenue, San Jose, California, 1980, P. 2

(3) R. Murdick, **Introduction to Management Information System,** J. E. Ross. Prentice Hall Inc. Lewood Cliffs N. Jersey. 1977, P. 23.

البيانات والمعلومات بالصورة التالية :

أ - **الاعتراف بوجود مشكلة** وتتطلب هذه المرحلة :

١ - توافر بيانات عن الاداء فيما يتصل بالخطة المستهدفة.

٢ - بيانات عن البيئة الخارجية.

٣ - بيانات عن الخدمات المماثلة التى تقدم فى البيئة الخارجية.

٤ - بيانات عن البيئة الداخلية بما فيها من مشكلات وامكانيات.

ب - **تحديد المشكلة** .. وتتطلب هذه المرحلة بيانات عن :

١ - تقويم الاداء.

٢ - تقويم البيانات المتصلة بالبيئة الداخلية والبيئة الخارجية.

٣ - تقويم البيانات المتصلة بالخدمات المماثلة، وكل ذلك بهدف التنبؤ ببدائل الانفعال.

حـ - **اتخاذ القرار** وتتم هذه المرحلة بناء على دراسة التنبؤ بنتائج الانفعال.

د - **تنفيذ القرار** وتتطلب هذه المرحلة توصيل بيانات بتفاصيل الخطة ومعدلات الرقابة.

هـ - **رقابة الاداء** بالنسبة للخطة المنفذة وتقويمها وتتطلب هذه المرحلة بيانات عن رقابة الاداء لمعرفة الاثر او رجع الصدى وذلك بهدف الاستفادة بها فى عمليات صنع القرارات ا لمستقبلية.

نخلص مما تقدم الى ان هذا الاتجاه الاخير هو الاتجاه الذى ينظر للقرار كحلقة دائرية تتوقف فيها القرارات المستقبلية على القرارات السابقة، حيث ان مرحلة متابعة القرار وتقويمه هى المرحلة التى تتوقف على اساس المتوافر من البيانات والمعلومات كما ونوعا وزمانا.

المعلومات المناسبة اساس لصنع القرار الرشيد :

- يعنى التخطيط بادخال عنصر العقلانية فى عملية صنع القرار. وتتمثل القيمة الحقيقية للتخطيط فى انه يسعى الى تقليل درجة عدم التاكد التى تواجه صانع القرارعن طريق ادخاله للاساليب العقلانية التى تتمثل فى توفير المعلومات اللازمة للارتكاز عليها فى حل المشكلات(١). هذا ويرجع تاريخ ادخال عنصر العقلانية فى صنع القرارات الى الحركة العلمية التى ظهرت فى القرن التاسع عشر حيث كان من المعتقد فى ذلك الحين وطبقا للنظرية الاقتصادية الكلاسيكية ان فى استطاعة صانع القرار توضيح الاهداف، وتحديد المشكلات، وتتبع سلسلة من الاسباب والنتائج بناء على الكم المتوفر لديه من المعلومات.(٢)

- ويرى جروسGross(٣) وآخرون ان القرار الرشيد يؤدي الى عمل رشيد حيث يرتكز العمل الرشيد على التفكير المتأنى والتمعن والحساب والاختيار على اساس من استخدام المنطق والادراك فى صنع القرار، وذلك بناء على المعلومات المتوفرة. ويسلم كثير من علماء نظريات القرار بان منشأ الافعال غير الرشيدة قد يعزى اما لوجود صراع فى الاهتمامات، او لوجود نقص فى القدارت، او لعدم توافر المعلومات ويفرق هذا الاتجاه بين القرار الرشيد والقرار غير الرشيد على اساس الابعاد الثلاثة التالية(٤)

- البعد الاول :

ويتصل بمدى الرغبة فى صنع القرار وتنفيذه.Desirable

تعتبر الرغبة اقصى درجة تستطيع بها الحكم على رشد القرار وطبقا لتعريف احد الفلاسفة فان القرار المرغوب فيه هو ذلك القرار الذى يهدف الى تحقيق شيىء ينسب

(1) R. Moroney, The Planning Process, Approaches,Concepts, and Defenition , Op- Cit. P. 1.
(2) Ibid., P. 8.
(3) Ibid.. P. 7
(4) B. Gross, Managing Organizations & Their Managing. The Free Press of Glencoe. N. Y. 1964, Copright 1968 PP. 542- 543.

الى القيم الايجابية ويتفادى اى شيىء يعزى الى القيم السلبية.

- البعد الثانى :

ويتصل بمدى امكانية تنفيذ القرار Feasible

تعتبر امكانية تحقيق القرار بعدا هاما حيث انه من غير المنطق ان نبحث عن تقديم خدمات او رفع كفاية منظمات اوتعبئة موارد منظمات بالتمنيات. ومن ثم فان امكانية انجاز القرار المرغوب فيه تزيد بالتالى من ترشيده، ولهذا يفضل الكثيرون التركيز على بعد امكانية التنفيذ تجنبا للمخاطر التى قد تنتج عن التعامل فقط مع قرار مرغوب فيه.

- البعد الثالث :

ويتصل بمدى توافق القرار مع اهداف المنظمة Consistent يعتبر توافق القرار مع اهداف المنظمة المحك الاخير لاختبار رشد القرار، هذا وقد اثبتت التجارب ان القرار غير المتوافق مع الاهداف قد يقود فى العادة الى نتائج غير مرغوبة او قد يتضمن وسائل لايمكن تحقيقها.

وتخلص الكاتبة من ذلك الى ان القرار الرشيد يعتبر خاصية لها أبعاد متعددة كانت وما زالت مجالا لخلاف المفكرين، فقد لايمكن انجاز الفعل المرغوب، كما قد لايتفق الفعل المرغوب مع هدف من اهداف المنظمة، كما قد يكون هناك هدفان متوافقان غير مرغوب فى تحقيقهما. اى ان القرار الرشيد ما هو إلا نموذج مثلث الاضلاع لقرار مرضى عنه ومرغوب فيه، ويمكن تحقيقه، ومتوافق مع اهداف المنظمة(١)

ونخلص مما تقدم الى تبنى هذا المفهوم مع الاسترشاد بهذه المحكات الثلاثة عند

---

(1) Ibid., P. 453

تحديدنا لمفهوم القرار الرشيد ولكننا لن نلتزم بترتيبها كما وردت، ونرى ان القرار الرشيد يعنى القرار المبنى على قاعدة من البيانات والمعلومات المناسبة والذى يحقق بتنفيذه اعمالا مرضية، متفقة مع اهداف الوحدة الاجتماعية، مرغوبا فيها، امكن تنفيذها فى حدود الموارد القائمة.

عمليات صنع القرارات الاستراتيجية :

تشير الدراسات(١) التى تناولت عمليات القرارات الاستراتيجية الى قيام الافراد فى المنظمات بصنع هذه القرارات فى مراحل متتابعة عن طريق استخدامهم لنموذج «المشكلة وبناء الحل» لمساعدتهم فى الحصول على عدة بدائل واختيار اكثر الحلول قابلية للتنفيذ. وتتطلب كل عملية من عمليات صنع القرار الاستراتيجي انواعا مختلفة من المعلومات الكمية والكيفية التى يتم الحصول عليها من مصادر تنظيمية وبيئية مختلفة. وتختلف كمية المعلومات ونوعيتها ليس فقط وفقا لمرحلة صنع القرار الاستراتيجى بل ايضا طبقا لخصائص مشكلة القرار. وقد قامت الدراسات الميدانية(٢) بتوثيق النماذج المختلفة لعمليات القرارات الاستراتيجية فى عدد من المنظمات وخلصت الى ان هناك نماذج من القرارات لها خصائص مختلفة فيما يتصل بمشكلات القرارات، وأدوار صانعى القرار، والتفاعل القائم بين صانعى القرار، والمحك المستخدم فى تقويم بدائل القرار، ومحتوى نتائج القرارات، ويقسم شريفا ستافا Shrvastava عمليات القرارات الاستراتيجية كما يلى:(٣)

١ - عمليات القرارات الاستراتيجية المتصلة بمباشرة الاعمال :

Enterpreunial

وغالبا تتم هذه العمليات مركزيا عن طريق انفراد صانع واحد للقرار بها، فهو

(1) P. Shrivastava, Knowledge Systems for Strategic Decision MakingOp.cit 99.
(1) Ibid., P. 100.
(2) Ibid., PP. 100- 102.

يتحكم فى توجيه تدفق المعلومات ووصف المشكلات وانتقاء التقويم المناسب واختيار الحلول، وحيث يعتبر صانع القرار هو الشخص المسئول عن عائد القرار فان القرارات دائما تنبثق من اطاره المرجعي. وفى هذه العمليات نادرا ما تستخدم البيانات بسبب ضيق الوقت، كما ان تحديد نوعية المعلومات الاستراتيجية يتم بناء على رغبة صانع القرار ويشارك المرؤسين فى تقديم المعلومات الادارية التى يعتمد عليها بصفة اساسية فى صنع القرارات الاستراتيجية.

٢ – عمليات القرارات الاستراتيجية البيروقراطية :

Bureucratic

هناك قواعد متبعة فى اغلب المنظمات لتحديد الخطوات المرحلية لصنع القرار ووصف انواع المعلومات المطلوبة وتحديد صانعى القرار واختيار محك التقويم، ويتم الاعتماد فى هذه العمليات على المعلومات الادارية المستقاه فى العادة من البيانات الخام التى تم جمعها وتصنيفها وتوثيقها ووضعها فى مقاييس كمية وموضوعية يتم نشرها على العاملين فى صورة تقارير دورية، ونادرا ما تستخدم المعلومات المعرفية فى هذه العمليات.

٣ – عمليات القرارات الاستراتيجية التخطيطية:

Planning

..فى هذه المرحلة يتم اتخاذ القرارات المتصلة بالخطط الاستراتيجية، ويكون هناك تركيز فى هذه العمليات على استخدام التحليلات التفصيلية للقرارات المختارة وطرق تنفيذها، ويتم تقويم ووصف وتخزين البيانات الخام المطلوبة للاستخدام فى المستقبل. كما يتم تقويم البيانات الموضوعية والعلمية واجراء التحليلات المستقاة من المعلومات الادارية التى تقدم فى صورة تقارير«نظام المعلومات»- وتتحدد انواع المعرفة الاستراتيجية بناء على طلب المهنيين والخبراء.

٤ - عمليات القرارات الاستراتيجية السياسية :

Political

يتم صنع القرارات عن طريق مساومات ومفاوضات الجماعة المهنية بتبنى القرارالاستراتيجى السياسى، وفى هذه المرحلة تقوم الجماعة المهتمة باستخدام البيانات الخام فى تفسير قراراتها كما يتم نشر المعلومات الادارية المنتقاء على العاملين وتستعين الجماعات المهتمة باستخدام المعرفة الاستراتيجية فى خلق بدائل متعددة وطرح وجهات النظر المختلفة حولها.

كشفت لنا المعالجة السابقة عن تراث استخدام المعرفة والتغيير المخطط ان هناك احتياجا متزايدا الى تزويد المنظمات بالمعلومات اللازمة فى صنع القرارات، ويدلل هذا التراث على مسلمة اساسية محورها تزويد صانعى القرار بالمعرفة. وعلى الرغم من الانتقادات الموجهة لهذا التراث يجمع العلماء على ضرورة بذل المزيد من الجهد لوضع اطر تصورية عن استخدام المعرفة فى صنع القرارات الاستراتيجية.وقد اثبتت التجارب ان فشل نظم المعلومات القائمة يعود الى تركيزها الشديد على معالجة القرارات الاجرائية والادارية مع اهمالها للقرارات الاستراتيجية، ومن ثم فقد اتجهت تلك الدول حديثا الى الاهتمام بتصميم نظم معلومات مساعدة على رفع مستوى القرارات التخطيطية.

وبالنسبة للدول النامية نجد انها تسعى اما الى تقليد مفاهيم السوق الحر وبالشكل المبنى على المفاهيم الاولية للعالم «كنزى» فى التراث الغربى، او تسعى الى تقليد اساليب ومناهج التدخل المركزى فى بلدان اوربا الشرقية،والمشكلة التى تواجهها الدول النامية عند تبنيها لاحد الاتجاهين هو اعتماد المفاهيم الاساسية الكنزية، وكذلك الاساليب المركزية للتخطيط على المعلومات والكثير من اشتراطات التدفق السلس والواسع الأنتشار فى السوق لهذه البيانات والمعلومات، كما ان اسلوب التخطيط الاشتراكى يقوم على قاعدة واسعة من البيانات تعتمد على درجات عالية من التفضيل

والسرعة فى المتابعة، وللوهلة الاولى فان تقييم قاعدة المعلومات بالبدان النامية يظهر التناقض مع احتياجات هذين المنهجين، هذا بالنسبة للتخطيط على المستوى المركزى، اما فيما يتصل بالتخطيط على المستوى المحلى فنجد ان برامج المجتمع للانعاش الاجتماعى تتطلب بحثا دقيقا شاملا لطبيعة احتياجات الناس ومشكلاتهم. ولاشك ان جمع الحقائق والبيانات يعتبر اساسا مكينا تعتمد عليه فى اتخاذ القرارات وتنفيذها .ومن المسائل الضرورية لتحقيق ذلك جمع وتبويب الحقائق الهامة عن المجتمع واحتياجاته ومدى صلاحية الخدمات التى تقدم له لسد هذه الاحتياجات كما يجب ان تكون القرارات قائمة على اساس من المعلومات والحقائق الكافية والتى تم معالجتها بدقة عن طريق استخدام مناهج البحث العلمى السليم، كما يحب ان تصبح المنظمات المحلية بمثابة مراكز لتبادل المعلومات الخاصة ببرامج الانعاش الريفى.

الفصل الرابع

التخطيط والمعلومات

- تمهيـــد .

١ - التخطيط والتنبؤ .

٢ - نظريات التخطيط .

٣ - التخطيط والبرمجة .

٤ - التخطيط فى البلاد النامية .

٥ - التخطيط فى جمهورية مصر العربية .

٦ - العملية التخطيطية .

٧ - انواع التخطيط .

٨ - التخطيط فى وزارة الشئون الاجتماعية .

تمهيد :

يهدف هذا الفصل الى معالجة قضية التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية على نحو يكشف عن اهم ابعادها بجانب ان المعالجة التى ينطوى عليها هذا الفصل تطرح تصورا جديدا للتخطيط كعملية تغيير مقصود ترتكز على المعلومات التى يهتم البحث الحالى بالكشف عن فعاليتها فى عملية التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية، وهذا ما سوف نعالجه فى هذا الفصل.

لقد اصبح موضوع «التخلف والتنمية والتخطيط» من اكثر القضايا التى تحتل مكان الصدارة منذ نهاية الحرب العالمية الثانية حيث ظهرت مأساة الدول المتخلفة الضئيلة الدخل بالمقارنة بالدول المتقدمة المرتفعة الدخل، وحيث استقلت معظم هذه الشعوب المنخفضة الدخل واخذت تتطلع الى مستقبل افضل لتنمية مجتمعاتها اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا، وقد كان للتضامن الدولى من قبل منظمات الامم المتحدة أثره الكبير فى دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية للشعوب النامية وسبيلها فى ذلك التخطيط للتنمية.

لقد كان التحدى الحقيقى الذى يواجه المجتمعات النامية هو تجاوز التخلف الى التقدم عن طريق انتهاج التخطيط السليم، ذلك ان انعدام التخطيط يعنى غياب التفكير فى المستقبل والاعداد له مع عشوائية الحلول لحل المشكلات المتداخلة المتشابكة الاطراف.

وايمانا بالتخطيط كاسلوب علمى تنتهجه جميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، فان هناك مقومات اساسية لا يمكن للتخطيط ان ينهض فى غياب اى منها، وتعتبر وفرة البيانات والمعلومات الصحيحة الموثوق منها والفورية اهم هذه المقومات التى يتوقف على مدى تناسبها وجودتها تخطيط وتنفيذ خطط واقعية تتفق مع الاهداف ويمكن تنفيذها.

والمعلومات مطلب لاغنى عنه فى عملية التنمية حيث انها تقود المخطط الى اتخاذ قرارات رشيدة تساعد على خلق وضع اقتصادى - اجتماعى افضل، ويرى ايبن Eppen ان المختصين فى مجال التخطيط يدربون للبحث عن مختلف البدائل بنفس الدرجة التى يدربون بها للبحث عن المعلومات اللازمة لتحديد مدى فعالية تخصيص الموارد.(١)

ويلاقى مخططوا التنمية الاجتماعية صعوبة كبيرة فى قياس التغير الاجتماعى وتوجيهه التوجيه الافضل، ومن هنا يبدأ الاهتمام بموضوع المعلومات كوسيلة للمساعدة فى تزويد المخطط بالمؤشرات الاجتماعية اللازمة بهدف ترشيد القرارات وجعلها اكثر ارتباطا بالواقع والاحتياجات الاجتماعية المتغيرة(٢)

ويرى العلماء الاجتماعيون ان هناك اربع انواع من المؤشرات الاجتماعية التى تستخدم فى مجال التنمية الاجتماعية، والتى لايغنى أحدها عن الاخر، اذ يغطى كل منها جانبا مميزا وهى :

١ - المؤشرات الاجتماعية الاعلامية وتعنى اعطاء المعلومات التى تنبىء عن التغيرات الجزئية والتكلفة التى تحدث فى التغيير الاجتماعى، ويفيد هذا النوع من المؤشرات فى تخطيط السياسة الاجتماعية.

٢ - المؤشرات الاجتماعية التنبؤية وتختص بتحديد الاطار الهيكلى للعلاقات السببية التى تربط جوانب الخدمات الاجتماعية.

٣ - المؤشرات الاجتماعية المختصة بمعالجة المشكلات والتى تزود المخططين بالتعرف على انواع المشكلات المجتمعية.

---

(1) G. Eppen & F. Gould, **Quantitative Concepts for Management Decision Making Without Algorithms,** Prentice Hall, Englewood Cliffs, 1979, P. 7.

(2) U. Nations, **1974 Report on The World Social, Situation** Dept of Economic & Social Welfare, U. N. 1975, PP. 27- 28.

٤ - المؤشرات الاجتماعية المتصلة بالتقويم والتى [illegible] بالمعلومات التى تساعدهم على معرفة جوانب القوة والضعف فى تنفيذ الخطط بهدف ازالة الاثار السلبية ومعالجتها فى الوقت المناسب.

التخطيط والتنبؤ :

تبدى المنظمات اهتماما متزايدا بالتنبؤ باعتباره عنصرا رئيسيا من عناصر التخطيط العلمى السليم، ومن ثم خرج التنبؤ عن مرحلة التخمين والحدس واصبح علما يتناول المتخصصون فيه المعلومات المتوفرة بالدارسة والتحليل للوصول الى افتراضات مفيدة تقودنا للتنبؤ الصحيح فى فترة مقبلة محدودة.(١)

وقد يخلط بعض الاكاديميين بين التنبؤ والتخطيط على اساس ان التخطيط مرادف للتنبؤ، ولكن التنبؤ فى واقع الامر ليس مرادفا للتخطيط، اذ انه احد ادوات التخطيط الهامة لاعطائنا تصورا عن سير ظاهرة اجتماعية معينة فى اتجاه محدد، بينما نجد ان التخطيط الاجتماعي منهج يتضمن سياسات واجراءات تتصل بتحقيق اهداف محددة، وبناء على ذلك يستعين المخططون بالتنبؤ كأداة هامة من ادوات التخطيط.(٢)

ويقول تويس(٣) ان سعة الافق والنظرة الشاملة هى احدى الشروط الواجب توافرها فى المخطط لكى يستطيع تفهم العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وما يمكن ان يطرأ عليها من تغيرات فى المستقبل، اى ان ينظر نظرة شمولية لهذه

---

(1) Myrtle. Robert, **Forecasting for Planning**,- in Managing Public Systems Analytic Techniques for Public Adminstration, Duxubury Press Series in Pub. Ad. N. Sticuata Mass Hadwarthme California U. S. A. 1980, P. 108

(2) B. Twiss, Recent Trends in Long Range Forecasting for Technology, Bases Organgization, **Long Range Planning Journal, Vol. 12**, No,2 April 1979. pp. 120- 124

(3) Ibid., PP. 120- 124.

العوامل مجتمعة.

ان التنبؤ في المجال الاجتماعي لم يجد من الاهتمام الا النذر اليسير بالاضافة الى ان التغيرات التي تحدث في المحيط الاجتماعي تعتبر من اكبر العوامل التي يصعب التنبؤ بها ويكتنفها الغموض.

ويشير تويس(١) الى ضرورة اعتماد المخطط الى حد كبير على تحليل المعلومات المتوفرة عن الاحداث تحليلا منتظما كي يستطيع وضع التنبؤات المستقبلية قصيرة المدى او بعيدة المدى بصورة دقيقة، وعليه فانه بقدر ما تتحسن طرق جمع المعلومات وتتطور وسائل التنبؤ بقدر ما يستطيع المخطط وضع قرارات سليمة رشيدة.

نظريات التخطيط :

ان النظرية وسيلة يختبرها العلماء في مجال الممارسة بهدف الحكم على مدى صلاحيتها، ولهذا فان التنظير والممارسة عنصران متداخلان حيث ان الممارسة تبنى على النظرية، والنظرية تصبح عديمة الجدوى اذا تعذر استخدامها في الممارسة. ومن ثم يجب اختبار النظرية عن طريق التجربة لمحاولة تطويرها ان لم تكن صحيحة او مناسبة او متقبلة.(٢)

منذ بداية الستينيات بدأ العلماء في اختبار النماذج التخطيطية في العالم المتقدم، ومن ثم بدأ ظهور جيل كبير من العلماء في مجال التخطيط،فبعض هؤلاء العلماء كانوا اكثر تركيزا على المحتوى والعمليات التخطيطية وصنع القرار. وبعضهم صمموا نظريات جديدة للتخطيط، ومن امثال هؤلاء على سبيل المثال بنفيلد Banfield الشولر Alshuler واتزيوني Etzioni اما الباقون من هؤلاء العلماء فكانوا اكثر اهتماما بالطبيعة السياسية للتخطيط، وكانت هذه الفترة بداية لحقبة جديدة من الاهتمام بنظريات التخطيط.(٣)

---

(1) Loc. Cit.
(2) S. Meconell, Theories for Planning, HIenemann, London, First Pub., 1981, P. 20
(3) Ibid., PP. 20- 26.

ان النظريات المستخدمة فى التخطيط كثيرة ومتباينة السمات، وهى اساسا مبنية على اعمال والجازات المخططين، هذا فضلا عن انها قد استعيرت من عدد كبير من تخصصات العلوم المختلفة(١) وهذا ومنذ نهاية الستينات بدأ علماء التخطيط فى التمييز بين نظريات التخطيط كما اقترحوا تقسيمها الى الفئات الثلاث التالية(٢) :

اولا - نظريات فى التخطيط Theories in Planning

وهى القاعدة الاساسية التى ينطلق منها المخططون وهى مشتقة اصلا من تخصصات متعددة ذات خصائص مختلفة.

ثانيا - نظريات التخطيط Theories of Planning

وهى نظريات اجرائية Operational تهتم بشرح وتحليل الاجراءات التخطيطية، هذا فضلا عن انها تقدم مقترحات وصفية وتحليلية لتحسين مستوى التخطيط اجرائيا.

ثالثا - نظريات من اجل التخطيط Theories for Planning

وهى نظريات تقوم بشرح وتفسير النماذج التخطيطية المختلفة مع اقتراح ما يجب ان يكون طبقا لظروف كل مجتمع. ويتصل هذا النوع من النظريات بالنظرية السياسية والاخلاقية.

وهذه الانواع من النظريات يمكن تقسيمها الى المجموعتين التاليتين :

أ - نظرية تفسيرية Explanatory تقوم بشرح الظواهر الاقتصادية والجغرافية والاجتماعية التى يتعامل معها المخططون.

ب - نظريات معيارية Normative وهى نظريات تختص بوضع الخطط والمقترحات او الاستراتيجيات، كما تهتم ايضا بوضع خطط قصيرة او طويلة المدى

---

(1) Ibid., P. 2.
(2) Ibid., PP. 14- 15

لمعالجة المشكلات القائمة. نخلص من ذلك الى وجـود ثلاثة انواع من النظريات المتصلة بالتخطيط وهى نظريات اساسية، ونظريات اجرائية، ونظريات اجتماعية.

وينادى فريد من Friedman(١) بضرورة التكامل فى نظريات التخطيط وتتفق الكاتبة مع هذا الرأى، حيث ان المخطط يهتم بشرح الحقائق وتفسيرها لينطلق منها فى وضع الخطط والاستراتيجيات الملائمة لمعالجة المشكلات القائمة طبقا للظروف الاقتصادية والاجتماعية فى كل مجتمع.

ويقول مكنل Meconell ان محاولة وضع حدود فاصلة بين نظريات التخطيط محاولة فاشلة نظرا لتداخل وتشابك هذه النظريات بما تحتوية من فروض ومفاهيم وافكار متصلة من الصعب فصلها خاصة وان مجال التخطيط مازال قاصرا لم يكتمل بعد.(٢)

هذا وقد أدى ذلك الى انقسام حاد بين الاكاديمين والممارسين فى مجال التخطيط فى الولايات المتحدة الامريكية يفوق الانقسام القائم فى اوربا والبلاد الاخرى.

ومن المشكلات القائمة، تناول بعض الاكاديمين فقط النظريات التفسيرية وتجاهل النظريات المعيارية، كما ان كثيرا من علماء المذهب الماركسى الدياليكتيكى يركزون على النظريات الاجتماعية التحليلية فى محاولة شرح الماضى والحاضر وتجاهل المستقبل.

ومن ثم يعتقد البعض فى ضرورة وضع نظرية التخطيط على قاعدة من التحليلات الدقيقة الوصفية والتفسيرية «عما يحدث ولماذا يحدث وماذا يجب ان يحدث »، حيث ان هناك احتياجا لرفع مستوى نظريات التخطيط بهدف تطويرها كى

(1) Ibid., P. PP..14- 15
(2) Ibid., PP. 16.

تصبح اكثر استجابة وفاعلية واكثر صلابة علميا واكثر تقبلا اجتماعيا(١)وان النظرة للمستقبل هى السبب فى وجود جيل من المخططين يشرح الماضى والحاضر وينطلق منه لتفهم ووصف المستقبل.

التخطيط والبرمجة :

لماذا نخطط؟ ان النشاط التخطيطى ليس اكتشافا حديثا توصل اليه القائمون بتصميم برامج الخدمات الاجتماعية. فلقد كانت هناك محاولات لادخال عنصر العقلانية فى اتخاذ القرارات الناشئة عن الحركة العلمية فى القرن التاسع عشر، حيث كان من المعتقد وقتها ان المخطط او رجل الادارة يستطيع ان يوضح اهدافه وان يحدد مشكلته وان يحاول التركيز على تتبع سلسلة من الاسباب والنتائج بدءا من المشكلة الى الحل.(٢)

وفى القرن العشرين زادت معدلات التغير السريع تحت تأثير القوى الاجتماعية الكبرى للتصنيع والتحضر والبيروقراطية وما صاحب ذلك من انهيار النظم والانساق الاجتماعية وكذا زيادة التنوع والتعقد فى الخدمات، وبالتالى اصبح من الصعب تتبع اسباب المشكلات، ونتيجة لهذا كله فقد بدأت المجتمعات تدرك حاجتها الى اسلوب علمى منظم، وكان هذا هو البداية لنشأة ما يسمى اليوم باسلوب التخطيط الاجتماعى، ويقال ان اول من ادخل لفظ التخطيط فى تعريفه للنشاط القائم فى المجتمع، هو الاقتصادى النمساوى كريستيان شويندر فى مقال له طبع فى عام ١٩١٠، وقد اخذ هذا الاصطلاح شكلا تطبيقيا ظهرت آثاره من خلال الجهازات الادارة العسكرية فى المانيا اثناء الحرب العالمية الاولى.(٣)

---

(1) Ibid., P. 16

(2) Ministry of Social Offairs & Integrated Social Services. Project, Program Planning for Human Services at the Local Ievel, Cairo 1981, P. 7.

(3) H. Wilensky & C. Lebeaux, Industrial Society & Social Welfare, N. Y., The Free Press, 1965, PP. 137- 138.

Converted by Tiff Combine - (no stamps are applied by registered version)

اما التخطيط كمنهج علمي(١) فيعتبر ظاهرة جديدة نشأت فى روسيا فى ظل التحول الذى طرأ على المجتمع بعد قيام وانتصار الثورة الاشتراكية للبلاشفة وتولى لينين قيادة الحزب، لذا كان من الضرورى ان تقوم روسيا بتعبئة جميع موارد البلاد وتوجيهها نحو اعادة بناء الاقتصاد، ولهذا الغرض اقيم نظام التخطيط والادارة المركزيين، وفى عام ١٩٢٠(٢) اقرت اول خطة اقتصادية طويلة الامد فى العالم وهى خطة كهربة روسيا (خطة غويلرو) المرسومة لمدة تتروح ما بين ١٠- ١٥ سنة ومنذ ذلك الحين بدأت الادارة المخططة للاقتصاد الوطنى فى روسيا تنمو وتتطور فى جميع المجالات، وتعتبر روسيا اول دولة تطبق التخطيط الشامل اعتبارا من عام١٩٢٨ بهدف تحويل الدولة الزراعية المتاخرة الى دولة صناعية متقدمة فى اسرع وقت ممكن وباقل تكلفة، هذا وقد نصت خطة الدولة فى روسيا لتنمية الاقتصاد الوطنى على :

١ - التطوير المطرد للقوى العاملة.

٢ - زيادة الثروة الوطنية .

٣ - رفع المستوى المادى والثقافى للعمال .

٤ - تدعيم القدرة الدفاعية للبلاد.

وقد اظهر النجاح المطرد للتطوير المخطط لاقتصاد الاتحاد السوفيتى واقعيا تأثيرا حاسما لتخطيط الدولة على معدلات «وتائر» النمو الاقتصادى، وعلى انشاء الاقتصاد المستقل، ورفع المستوى المعيشى للسكان، واخذ يختفى تدريجيا النقد الباطل للتخطيط الشامل من جانب الاقتصاديين ورجال الدولة البورجوازيين وبدأ يتزايد الاهتمام بنشر التخطيط الشامل ايذانا بنجاح المحاولة السوفيتية.(٣)

---

(١) انشكين وآخرون. مبادىء التخطيط العلمى فى الاتحاد السوفيتى،ترجمة، رشيد العباسى، المعهد العلمى للبحوث الاقتصادية، طبع فى الاتحاد السوفيتى، دار التقدم،١٩٧٥، ص ٧.

وفى ذلك الوقت كانت الدول الرأسمالية(١) تنفر من التخطيط وتجاربه لانها اعتبرته لونا من تدخل الحكومة الذى يحد من حرية الافراد، حيث انها كانت واثقة غاية الثقة بمبدأ النشاط الحر لارباب العمل، اللعب الحر، والتنظيم الذاتى لاقتصاد السوق. الا ان ظروف الازمة الاقتصادية العالمية الطاحنة التى اجتاحت الدول الرأسمالية فى الفترة من ٢٩ - ١٩٣٣ قد قوضت ثقة الدول الرأسمالية واضطرتها الى التدخل فى الشئون الاقتصادية بشكل اصبح يمثل ظاهرة جديدة فى حياتها اسمتها بالبرمجة الاقتصادية(١٩٣٩ - ١٩٤٥)،تفاديا للايحاء التاريخى، وللارتباطات الفكرية للكلمة بالمذاهب الاشتراكية، وبالتالى اصبحت فترة الثلاثينيات من القرن العشرين نقطة تحول فى تاريخ الغرب فيما يتصل بالتخطيط.

وفى الستينيات عاد الاهتمام بتطبيق التخطيط الشامل على المستوى القومى فى الدول الرأسمالية فى مجالات الصحة العقلية، وانحراف الشباب، والفقر، والبطالة، وتدهور المدن سواء فى الولايات المتحدة الامريكية او فى اوربا، وقد امتد هذا الاتجاه الى مجال الصحة والخدمات الاجتماعية، والمحافظة على توازن مصادر الثروة الطبيعية، وتلوث البيئة وحماية الثروات الطبيعية والبيئية فى نهاية السبعينيات.

غير ان الكثيرين ينظرون الان للتخطيط الشامل على انه محال بسبب المجال الزمنى الطويل الذى يتطلبه وبسبب حتمية شموله واعتماده على البيانات والمعلومات بالاضافة الى اعتماده على السلطة التنفيذية وكذلك بسبب النقد الذى وجه الى اسسه الصارمة فى النظرية العقلانية لاتخاذ القرارات، وفيما يلى اشارة الى بعض اوجه النقد المحددة(٢):

---

(١) نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

(2) R. Moroney, The Planning Process, U. of North Carolina, Chapel Hill, U. S. A., 1980, P. 12.

١- تعارض المصالح والقيم بين المهنيين والمستفيدين من الخدمات فى النظام الرأسمالى يقف عائقا امام وضع تخطيط شامل.

٢ - يستلزم التخطيط الشامل هيمنة الدول على موارد الانتاج وان تكون عمليات الانتاج والتوزيع اجتماعية وهذا مالا يتحقق فى ظل الرأسمالية.

٣ - المعارف المتاحة للمخططين حول المشكلات الاجتماعية فى النظام الرأسمالى محدودة وجزئية، والتخطيط الشامل يستلزم توافر الاحصاءات والبيانات الشاملة كأداة رئيسية فى خطة شاملة.

٤ - ندرة وجود اجهزة مركزية للتنسيق يعتبر عائقا رئيسيا فى وضع خطة شاملة حيث ان التخطيط الشامل يفترض وجود جهاز مركزى للتنسيق.

٥ - تشابك المتغيرات المرتبطة بالمشكلات الاجتماعية فى ظل النظام الرأسمالى الذى تصدر القرارات النهائية فيه من الافراد وتكون محكومة بمصالحهم الخاصة التى تتنافى مع امكانية استخدام التخطيط الشامل فى مثل هذه المجتمعات الرأسمالية.

٦ - التخطيط الشامل يستدعى تحديد هدف او اهداف معينة يراد تحقيقها خلال فترة محددة اما التخطيط الجزئى فهو ما يتعلق بالمتغيرات الاقتصادية.

واذا جاز لنا(١) اعتبار التخطيط فى الدول الاشتراكية الاسلوب الاول فمن الممكن اعتبار البرمجة الاقتصادية الاسلوب الثانى لوضع وتحقيق السياسة الاقتصادية فى ظروف الرأسمالية المعاصرة «كطريقة موجهة نحو تحديد اكثر الطرق فعالية لتحقيق المصالح لطبقة ارباب العمل او لبعض الفئات منها».

فبرمجة الدول الرأسمالية للاقتصاد تعنى محاولة تخطيط السياسة الاقتصادية المعبرة عن مصالح الطبقات السائدة، وهى عبارة عن محاولة عملية للوصول الى حل

وسطى بين الانتاج الجماعى والملكية الخاصة.(١)

واذا كان التخطيط الاقتصادى الوطنى فى البلدان الاشتراكي [illegible] مباشرة للملكية الاجتماعية للقسم الرئيسى من وسائل الانتاج. فان البرمجة الرأسمالية هى نتيجة لعدد من الظواهر المتناقضة التى يمكن تلخيصها فيما يلى(٢):

١ - ظهور قطاع عام كبير الى حد ما يتطلب ادارته من قبل الدولة.

٢ - تتطلب ضرورة التوظيفات الضخمة لتحقيق التقدم التكنيكى، درجة تركيز عالية لرأس المال وتناسق برامج ابحاث معينة.

٣ - يتطلب نشؤ ونمو المجموعات الصناعية الحربية الكاملة فى الدول الراسمالية القيام بتدابير منسقة على نطاق البلاد كلها والقيام بالمركزة والتنظيم.

٤ - ان وجود وتوطيد النظام الاشتراكى يرغم البلدان الراسمالية على السعى فى المباراة الاقتصادية مع البلدان الاشتراكية للحفاظ على معدلات وتائر نمو عالية وثابتة عن طريق تدخل الدولة فى شئون الاقتصاد وتطوير اساليب البرمجة.

ان الاساس الاجتماعى المختلف للتخطيط الاشتراكى والبرمجة الرأسمالية يفرض الاختلاف على حد سواء فى مضمون واهداف واشكال التخطيط والبرمجة وفى وسائل تحقيقها.

ففى الدول الرأسمالية(٣)، نجد ان برنامج التطوير يرتبط دائما ارتباط وثيقا بالسوق، لذا فان البرمجة الاقتصادية تنحصر فى معظم الاحوال فى محاولات التكهن بالحالة المقبلة للاقتصاد الذى ينمو تحت تأثير قوى السوق، وجوهر التخمين فى تحديد الحالة المتوقعة للاقتصاد الوطنى كله، او لفروع معينة،لمرحلة طويلة الامد اذا ما

---

(١) انشكين وآخرون، مرجع سابق، ص ص ١٠- ١١.

(٢) المرجع السابق، ص ١٢

(٣) المرجع السابق، ص ص ١٤- ١٥.

استمر الاقتصاد فى التطور وفقا للاتجاهات القائمة ومع الاخذ فى الحسبان تأثير عوامل معينة وبعض الاجراءات الحكومية فى المستقبل. اما بالنسبة للدول الاشتراكية فان مثل هذه التخمينات الاقتصادية يعمل بها ايضا ولكن بصورة أخرى، حيث ان هذه التخمينات لايمكن ان تكون عنصرا مكونا للخطة الا اذا كان وضع خطط التطوير يبدأ منها، فاعداد تخمين طويل الامد لايستطيع ان يكون بديلا للخطة.

ان مؤيدى النظريات الاجتماعية الاقتصادية يتجادلون : أى الاسلوبين يعطى فاعلية اكبر؟ عنصر السوق مع عناصر برمجة الدولة كما هو الحال فى الدول الرأسمالية المتطورة ؟ ام التخطيط الشامل ؟ اى الحكم على صحة اى الاسلوبين له فاعلية اكبر للتطبيق الفعلى خاصة فى العقدين الاخيرين.

وفى المجتمع الاشتراكى تصدر القرارات التخطيطية بهدف توفير احتياجات المجتمع كله بينما تكون فى المجتمع الرأسمالى محكومة بمصالح طبقات الرأسماليين وقيمهم. وبالتالى فان السبق يكون لنجاح التخطيط الشامل بوصفه تخطيطا اجباريا له تأثير قوى وفعال ينبع اصلا من سيطرة الدولة على وسائل الانتاج وعلى وضع خطط قومية اقتصادية واجتماعية تستهدف رفع مستوى المعيشة والاشباع المتزايد للحاجات الاجتماعة، والعكس صحيح، حيث ان اقتصاديات البلدان الرأسمالية لايمكن ان تصبح اقتصاديات مخططة لان التخطيط فى هذه البلاد تخطيط اختيارى لا يكون له دور حاسم فى مجرى بعض التطورات حيث ان الاهداف النهائية تدور حول مصالح وقيم القمم المسيطرة اقتصاديا على النظام بقصد الربح الفردى.(١)

التخطيط فى البلدان النامية :

بعد الحرب العالمية الثانية بدأت الدول النامية تهتم بالتخطيط التنموى وتعقد الامال الكبيرة على استخدامه كمنهج للاسراع بمعدلات التنمية الاقتصادية

(١) المرجع السابق، ص ١٢.

والاجتماعية، فلقد اثار وضع اول خطة خمسية فى الاتحاد السوفيتى فى الثلاثينيات اهتماما متزايدا لدى الدول النامية التى تقوم الان جميعها تقريبا بدون استثناء اما باتجاه البرمجة الرأسمالية واما باتجاه التخطيط الشامل لوضع خطط التطوير الاقتصادى طويل الاجل.(١)

ولو تتبعنا العوامل التى دعت الى تطور التخطيط والبرمجة اللاقتصادية فى البلدان النامية نجد انها تتلخص فيما يلى (٢) :

١ - انخافض مستوى القوى المنتجة«العاملة» نسبة الى مستوى البلاد المتقدمة يعتبر السبب الرئيسى فى البحث عن وسائل قوية لتغيير الوضع الاقتصادى للبلدان النامية.

٢ - انفجار المعلومات وما صاحبها من تطور فى الوسائل العصرية والتكنولوجية للموصلات والاتصالات اعطى حماسا هائلا للدول النامية لبحث طرق الاسراع فى تطوير الانتاج ومستويات المعيشة.

٣ - اعتبار القطاع العام الناشىء فى العديد من البلدان النامية اساسا موضوعيا لنشؤ وتطوير برمجة الدولة.

٤ - يدعو الموقف الضعيف للبلاد النامية فى السوق التجارية العالمية الى ضرورة ادخال رقابة الدولة على استخدام الموارد القائمة.

٥ - وقوف اتجاهات التطور العفوى ضد عمليات تدويل الاقتصاد.

نخلص من هذا الى أن الظاهرة التى تسمى فى البلاد النامية بالتخطيط هى

---

(١) المرجع السابق، ص ١٤.

(٢) المرجع السابق، ص ص ١٤- ١٥.

عبارة عن سياسة[1] التأثير المخطط للدولة على التطور الاقتصادى فى شكل تخمين لتطوير الاقتصاد، وتخطيط القطاع العام، وتنظيم الدولة للقطاع الخاص، وفى شكل الاصلاحات الاجتماعية والاقتصادية. وتختلف انواع النماذج لهذه الظاهرة فى كل بلدة نامية وفقا لمستوى التطور الاقتصادى للبلاد، والتركيب السياسى، وعلاقات الملكية.

وبصورة عامة، فان التخطيط فى الدول النامية ذات المستوى المنخفض للانتاج والعلاقات المتنوعة للملكية، والبناء القديم للاقتصاد، هو تخطيط جزئى يعتبر انعكاسا لمرحلة التطور الحالية التى يمر بها عدد كبير من هذه الدول النامية فى المجالات الاقتصادية والاجتماعية، وهو تطوير جزئى يغلب عليه اما طابع البرمجة الرأسمالية، او التخطيط الاشتراكى.

ولا تجوز المساواة بين البرمجة الاقتصادية فى البلدان الرأسمالية،وبين التخطيط الاقتصادى فى الدول النامية، حيث ان البرمجة الاقتصادية فى البلدان المتطورة هى نتيجة للمستوى المتقدم للقوى العاملة، ونتيجة لاندماج الدولة المتعدد الجوانب بالاتحادات الاحتكارية، ونتيجة تأثير المباراة الاقتصادية بين النظامين الاشتراكى والرأسمالى - أما بالنسبة للدول النامية فان التخطيط الاقتصادى ينجم عن ضرورة الاسراع فى تطوير القوى العاملة، وعن ازدياد حدة التناقضات باستمرار مع البلدان الامبريالية، وعن تأثير نجاح التخطيط فى البلاد الاشتراكية، وكذا الرغبة فى اجراء اصلاحات اجتماعية - اقتصادية.[2]

والواقع يشير الى وجود ثلاثة نماذج للتخطيط[3] او البرمجة الاقتصادية فى الدول النامية :

---

(١) المرجع السابق، ص ١٥.

(٢) المرجع السابق، ص ١٧.

(٣) مؤتمر استراتيجيات التنمية فى مصر Development Strategies لذى اقيم مريلاند فى الولايات المتحدة الامريكية فى مارس ١٩٨٣، الاهرام، العدد الصادر فى ابريل ١٩٨٣.

- النموذج الاول :

وهو نموذج التخطيط الشامل المركزى، حيث يتعاظم دور الدولة ويزيد حجم القطاع العام وينمو الجهاز البيروقراطى لدفع عجلة التنمية بهدف تحقيق العدالة الاجتماعية، ويعيب هذا النموذج ان تضخم دور الدولة والقطاع العام والجهاز البيروقراطى قد يرتبط بنشوء ظاهرة بيروقراطية عسكرية تتسم بالاتجاهات الفاشية، كما هو الحال فى تجارب دول عديدة فى امريكا اللاتينية.

- النموذج الثانى :

وهو نموذج السوق الذى يتعاظم فيه دور القطاع الخاص فى تحقيق النمو الاقتصادى،وقد يمتاز هذا النموذج على سابقه بالسرعة فى اتخاذ القرارات والكفاية فى تنفيذها، ولكن يعاب عليه عدم ارتباطه بقضية العدالة الاجتماعية، بل والاضرار بها فى بعض الاحيان، حيث ينتهى بظاهرتين خطيرتين فى دول العالم الثالث تؤديا الى ظهور طبقة من المضاربين الاغنياء وشيوع ظاهرة الفساد الادارى والسياسى.

- النموذج الثالث :

وهو النموذج المختلط لمحاولة خلق نموذج توفيقى بين النموذجين السابقين اى محاولة الدمج بين العدالة الاجتماعية كهدف والكفاءة والسرعة كأسلوب، والمواءمة بين اعتبارات الربح، ومقتضيات توسيع القاعدة الاجتماعية للنظام، وعلى الرغم من ان هذا النموذج التوفيقى يبدو جذابا، الا ان تطبيقه ليس سهلا فى الدول النامية.

التخطيط الاقتصادى فى جمهورية مصر العربية :[1]

كان الاقتصاد المصرى قبل ثورة يوليو١٩٥٢ اقتصادا متخلفا وتابعا، وبعد قيام الثورة آمن المسئولون بضرورة اتباع اسلوب التخطيط الاقتصادي للقضاء على التخلف وتحقيق معدلات سريعة ومنتظمة للنمو الاقتصادى، وفيما يلى عرض لمراحل التخطيط المصرى منذ عام ١٩٥٢ :

اولا - المرحلة من ١٩٥٢ - ١٩٥٩ : التمهيد للتخطيط الاقتصادى

كانت المحاولة الاولى للنهوض بالاقتصاد القومى على اسس مدروسة متناسقة هى محاولة وضع برامج جزئية للتنمية.[2]وكانت الخطوة الاولى هى القضاء على الاقطاع الزراعى حيث صدر قانون الاصلاح الزراعى فى عام ١٩٥٢، ثم صدر قرار انشاء«المجلس الدائم لتنمية الانتاج القومى» على ان تكون مهمته العناية بشئون التنمية الاقتصادية بصفة عامة والتنمية الصناعية بصفة خاصة، ولم يكن الاهتمام وقفا على الزراعة والصناعة فحسب بل شمل كذلك الخدمات العامة حيث تم انشاء«المجلس الدائم للخدمات العامة» بهدف بحث السياسة ووضع الخطط الرئيسية للتعليم والصحة والاسكان مراعيا فى ذلك التنسيق بينها وربطها معا بما يحقق النهوض الاجتماعى.

وفى عام ١٩٥٥[3] تم انشاء لجنة التخطيط القومى على ان تتولى وضع خطة

---

(١) صلاح الدين محمود، دور المتغير السكانى فى عملية التنمية المخططة، المركز الدولى الاسلامى للدراسات والبحوث السكانية، جامعة الازهر، ١٩٧٧، ص ص ١٧٤ - ١٧٥

(٢) على لطفى . التخطيط الاقتصادى - دراسة نظرية وتطبيقية، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٨٠، ص ص ٣٧٧ - ٣٧٨.

(٢) حمدية زهران. التخطيط الاقتصادى - الفكر والنظرية والتطبيق، مكتبة جامعة عين شمس، القاهرة، ١٩٨٣، ص ص ٧٧ - ١٢١.

(٣) على لطفى، مرجع سابق، ص ص ٣٧٩ - ٣٨٠.

قومية شاملة للنهوض الاقتصادى والاجتماعى. وفى فبراير عام ١٩٥٧ تم تخليص الاقتصاد المصرى من النفوذ الاجنبى، فصدرت عدة قوانين تقضى بتمصير البنوك وشركات التأمين والوكالات التجارية الاجنبية، وفى نفس العام صدر قرار اعادة تنظيم«لجنة التخطيط القومى» ثم صدر قرار بادماج» المجلس الدائم لتنمية الانتاج القومى» و«المجلس الدائم للخدمات العامة» فى «لجنة التخطيط القومى» حتى يمكن تنسيق الجهود وتجنب ازدواج الدراسات . وفى عام ١٩٥٨ صدر قرار بتأليف لجان مشتركة فى لجنة التخطيط القومى لاعداد البيانات عن المشروعات فى مختلف الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة، وفى نفس العام انشىء بكل وزارة مكتب للتخطيط لمعاونة جهاز التخطيط القومى.(١)

وعبر هذه المراحل كان التخطيط القومى فى مصر يتطور من مفهوم البرامج القومية الجزئية الى مفهوم يقترب من التخطط القومى الشامل. وقد كان الجهد الاساسى فى هذه الفترة وضع برامج جزئية لعديد من الصناعات بالاضافة الى البدء فى انشاء قاعدة للمعلومات التخطيطية، وتجمعت هكذا مع نهاية ١٩٥٩ أبعاد الخطة الخمسية الاولى فى مصر.

ثانيا - المرحلة من ١٩٦٠ - ١٩٦٥: تطور مفهوم التخطيط ومناهجه:

ومن اهم الملامح الرئيسية لهذه المرحلة ما يلى :(٢)

١ - كان الاتجاه لتصنيع مصر بالدرجة الاولى بالاضافة الى انشاء قاعدة للمعلومات التخطيطية قام عليها اتخاذ القرار لفترة طويلة تالية وكان المنهج قائما على البدء بالموارد المتاحة.

٢ - مشاركة كافة القيادات الانتاجية والخدمية والعديد من القيادات الاكاديمية

---

(١) المرجع السابق، ص ٣٨٠.

(٢) على نصار، متابعة الخطة الخمسية - المفاهيم والمناهج، مذكرة خارجية رقم(١٣٧٤)، مركز الاساليب التخطيطية، معهد التخطيط القومى، ١٩٨٣، ص ١١

٣ - استكمال بنية النشاط التخطيطى عن طريق قيام اجهزة مثل وزارة التخطيط ومعهد التخطيط القومى، ومعهد الاحصاء والجهاز المركزى للتعبئة العامة والاحصاء وهيئة التصنيع والمركز القومى للبحوث وغيرها.

٤ - قيام الوحدات الانتاجية التى تضمنتها برامج التصنيع والخطة الخمسية على قواعد سلوك جديدة ترتبط بادارة الدولة والانتاج.

٥ - استهدفت الخطة مضاعفة الدخل القومى فى فترة زمنية محدودة.

ويرى المحللون الاقتصاديون[١] ان من اهم اخطاء الخطة الخمسية الاولى : عدم الاهتمام بقوة العمل والابعاد الاجتماعية والعلاقات مع العالم الخارجى والتدفقات المالية للخطة، والتوجه فى اختيار اولويات المشروعات لاحلال الواردات، وعدم وجود امتدادات للخطة فيما بعد عام ١٩٦٥ فى نظرة طويلة المدى.

أما فيما يتصل بانجازات الخطة فيقرر العلماء[٢] انها انجازات كبيرة لم تشهد مثلها فى فترة خمس سنوات فى مجال تدعيم النشاط الانتاجى بالزراعة والصناعة ورفع الانتاجية والغلة وفى التعليم وفى التصدير وفى العمالة وفى البحث العلمى وفى تدعيم المقدرات العسكرية وفى العدالة، حيث كانت السنوات العشر ٥٧ - ١٩٦٦ من أخصب الفترات التى اتيحت لاى بلد نام فى مناهج واساليب التخطيط القومى.[٣]

اما على المستوى الفنى فقد كان التمايز والتبلور لمنهجى« التخطيط على مراحل» و«منهج الامثلية» فى افتراضات واحتياجات من البيانات، هذا بالاضافة الى استخدام اساليب تحويل الاساليب الاحصائية الى بيانات تخطيطية فى جدول المدخلات والمخرجات فى المنهجين ووضع ضوابط لامكانية الاستفادة ببيانات البلدان التى سبقت

(١) المرجع السابق، ص١٢

(٢) المرجع السابق، ص ١٤.

(٣) المرجع السابق، ص ١٦

فى التنمية فى هذه التعديلات.[١]

ثالثا - المرحلة من ١٩٦٦ - ١٩٧٧ :

تراجع قليلا مفهوم التخطيط القومى امام ضغط العديد من الظروف حتى ان البنية الاساسية فيه كانت الخطط السنوية بالدرجة الاولى رغم كل الجهود التى قام بها رجالات التخطيط واجهزته[٢]. فقد كانت الظروف بالدرجة الاولى اقتصادية وعسكرية ومعدلات سريعة لتغير القيادات المسئولة،وتهاونا فى الدعوة المخلصة بان مثل هذه الظروف تحتاج لمزيد من التخطيط القومى.[٣]

رابعا - المرحلة من ١٩٧٨ - ١٩٨٢: [٤]

منذ عام ١٩٧٨ بدأت الضربات المتلاحقة على التوالى توجه لمؤسسات التخطيط ومفهوم التخطيط والاكثر من ذلك هو ما حدث للمعلومات التخطيطية التى شوهت قاعدتها، وكان المطلوب عبر هذه الفترة ان يفكر القطاع العام بعقلية الخاص، وان يفكر القطاع الخاص بعقلية القطاع العام. وهذا ايضا لم تستطع السياسات ان تنجزه فى هذه الفترة، كما تهاوت احلام الانفتاح الاقتصادى بالنسبة لعديد من الفئات الاجتماعية.

خامسا - المرحلة من ١٩٨٢ - ١٩٨٧ :

وكانت العودة [٥] للتخطيط القومى بما يعنية ذلك من مناهج وانضباط مرة ثانية مقارنة بما حدث فى نهاية الخمسينيات، وكانت هذه العودة مطلبا فى ضوء ازمة

---

(١) المرجع السابق، ص ١٧

(٢) المرجع السابق، ص ١٨

(٣) المرجع السابق، ص ص ١١ - ١٤.، انظر ايضا: على لطفى، مرجع سابق، ص ٣٩١.

(٤) على نصار، مرجع سابق، ص ١١.

(٢) المرجع السابق، ص ١.

اقتصادية ولم تكن بأي حال ضرورة اجتماعية[1] وفي ظروف ضاغطة وفترة زمنية قصيرة نسبيا تم وضع الخطة الخمسيه ١٩٨٢ - ١٩٨٧ التي اعتمدت على الموجهات التالية :[٣] اعلى معدل للناتج المحلي الاجمالي، تدبير الموارد المالية والاستثمار، الاعتماد على الذات، وتنمية الموارد البشرية والعمالة.

ولقد قيل في المؤتمر الاقتصادي[٣] الذي دعا اليه رئيس الجمهورية قبل البدء في اعلان الخطة إن قاعدة المعلومات التخطيطية في مصر قد اصابها الكثير من التشوه والزيف في الفترة من ٧٨ - ١٩٨١ لذا فان هذه الصحوة كانت في اشد الحاجة الى خطة انتقالية اقصر في مداها لترتيب البيت وتحسين قاعدة المعلومات ومن ثم فان استكمال البيانات والمعايير في لحظات التقييم والاختيار والتخطيط القطاعي اصبح احد المداخل الرئيسية لضمان استمرار التخطيط القومي.

التخطيط والواقع الجديد للاقتصاد المصرى :

اصبح بمصر عدة اقتصاديات متمايزة لا اقتصاد واحد[٤]، والمدى الذى وصل اليه ضعف القطاع العام كركيزة للتخطيط القومي وفي المقابل المدى الذى امتد اليه نطاق عمل القطاع الخاص، وفقدان السيطرة على الكتلة النقدية وقطع الطريق على العلاقات المباشرة بين وحدات القطاع العام من خلال الانشطة الطفيلية، وتزايد حساسية الاقتصاد المصرى للعوامل الخارجية، وكذلك مدى التناقض المشاهد بين قواعد السلوك الفعلي للمجتمع وافراده مع المطلوب للتخطيط القومي من قواعد للسلوك الاقتصادي، وغياب جزء من قاعدة المعلومات الضرورية للتخطيط والمتابعة، وتعدد مراكز اتخاذ القرار.

---

(١) المرجع السابق، ص ١٥.

(٢) المرجع السابق، ص ١٩.

(٣) المرجع السابق، ص ٢٠.

وختاما، فان الايديولوجية المصرية الحالية ما هى الا أيديولوچية ليبرالية رأسمالية محسنة حيث تتضمن ثلاث نوعيات مختلفة من الملكية هى الملكية الفردية التى تغيرت قاعدتها واتسعت، وملكية عامة تتمثل فى القطاع العام وملكية تعاونية، هذا بالاضافة الى قوانين اشتراكية كثيرة منها دعم السلع الاستهلاكية ومجانية التعليم والعلاج والضرائب التصاعدية، بيد ان هذه المكاسب الاشتراكية بدأ التفكير فى مناقشة قضاياها تمهيدا لتطويرها، واذا تصورنا ان هناك متصلا على طرفه الايمن النظم الرأسمالية وعلى طرفه الايسر النظم الاشتراكية، فان جمهورية مصر العربية فى فترة التحول الاشتراكى السابقة كانت تتجه نحو الطرف الايسر للاشتراكية، هذا فى حين ان الوضع الحالى للنظام تغير من اشتراكية عربية الى اشتراكية ديموقراطية ليبرالية اقرب للرأسمالية، وبمعنى آخران موقع مصر على هذا المتصل يمثل المثلث الاقرب للرأسمالية نظرا لاتباعها اسلوبا ايديولوجيا توفيقيا.

العملية التخطيطية ونوعيات المعلومات التى تحتاج اليها لحل المشكلات :

تتضمن عملية التخطيط العقلانى الرشيد خمس مراحل هى[1]

١ - مرحلة الدراسة ويتم فيها تحليل المشكلات وتقدير الاحتياجات الاساسية وترتيبها فى اولويات.

٢ - مرحلة بلورة اطار عام للسياسة الواجب اتباعها لحل المشكلات.

٣ - مرحلة تحديد الاستراتيجيات البديلة ومعايير الاختيار من بينها لحل المشكلات.

٤ - مرحلة تنفيذ البرنامج المناسب لحل المشكلات.

---

(1) R. Moroney, Op. Cit., PP.11- 16.

٥ - مرحلة المتابعة والتقويم والمعلومات المرتدة.

وتتطلب كل مرحلة من هذه المراحل توافر نوعيات معينة من البيانات والمعلومات سواء كانت فى شكل المعرفة الكيفية او الكمية.

وفيما يلى عرض لهذه المراحل التخطيطية ومتطلباتها من البيانات والمعلومات:

اولا - مرحله الدراسة:

ترتكز العملية التخطيطية الرشيدة اساسا على تلك المرحلة الهامة التى تتحدد فيها قدرة المنظمات فى جمع البيانات والمعلومات المتصلة بتحليل المشكلات للتعرف على اسبابها وكذا على تقدير الاحتياجات.

أ - تحليل المشكلات :

قد يتبادر الى الاذهان ان عملية تحليل المشكلات شيئ منطقى الحدوث فى جميع المنظمات غير ان الواقع يشير الى غير ذلك. فعادة ما يستجيب المخططون باحدى طريقتين : اما بافتراض معرفتهم بالمشكلات القائمة فى المجتمع المحلى وبطرق حلها وبالتالى فان التركيز فى حل المشكلات يكون منصبا على علاج اعراض المشكلات وليس على اسبابها الحقيقية، اما الطريقة االثانية فتتمثل فى العجلة التى يتجاوز بها المخططون هذه المرحلة الهامة بصورة يترتب عليها ارتفاع معدل فشل المنظمات فى حل المشكلات، فالمشكلة التى لايتم تحديدها بشكل كاف ليس من المحتمل امكان حلها ، وبالعكس فان المشكلة التى يتم تحديدها بدقة يمكن مواجهتها بنجاح اذا ما توفرت الموارد اللازمة لذلك - فما هى المشكلة ؟ وكيف يمكن للتخطيط تحليلها بدقة؟ وللاجابة على هذين السؤالين يجب ان نعرف اولا ما المقصود بالمشكلة وما هى انواعها؟ وما هى الاطر التصورية التى يمكن للمخططين فى مجال تنمية المجتمعات المحلية الاستعانة بها لتحقيق ذلك ؟..

مفهوم المشكلة وانواعها :

ان التعريف الموجز لمصطلح مشكلة هو«انها احتياج غير مشبع»[1] اذا ان كل احتياج انسانى لايكون من الممكن اشباعه يتحول الى مشكلة، ويمكن ان تكون هذه المشكلة لفرد أو لجماعة او لمنظمة او لمجتمع محلى، كما يمكن ان تكون مشكلة تتعلق بموقف راهن او قد يتنبأ بحدوثها فى المستقبل، وقد يرى البعض امكان تقسيم المشكلات القائمة فى المجتمعات المحلية الى:

أ- المشكلات الاجتماعية: Social Problem

وهى تلك المشكلات التى تعبر عن حالة من الخلل او سوء التوظيف فى التركيب البنائى او الوظيفى لنسق من الانساق الاجتماعية، ويكون فى العادة هناك وعى وادراك لدى افراد المجتمع بهذا النوع من المشكلات، وبالتالى يكون لديهم الرغبة فى مواجهة هذه المشكلة.

ب - مشكلات مرضية : pathological problem

وهى مشكلات اجتماعية متوارثة لازمان طويلة ولكن لاستحالة التوصل الى حلول مناسبة لها فان المواطنين يتأقلمون لوجود هذه المشكلات فى حياتهم اليومية فتصبح جزءا من حياتهم اليومية، بل قد يصبح لها وظيفة اجتماعية فى حياتهم.

ومن الاهمية بمكان ان التخطيط لمواجهة النوع الاول المتصل بالمشكلات الاجتماعية يكون ايسر حلا من التخطيط لمواجهة المشكلات المرضية حيث يستلزم الأمر أولا استثارة عدم الرضا تجاه هذه المشكلات المرضية حتى يتكون لدى افراد المجتمع شعور قوى بضرورة العمل الجماعى المنظم لمواجهة وحل تلك المشكلات.وتختلف طرق تحليل المشكلات، فهناك طرق تقليدية وهناك اطارات تصورية صممت لهذا الغرض. ويهمنا فى هذا المجال ان نشير الى الاطارين

(1) R. Moroney, op. cit.pp.17 -24

لتصورين التاليين، وقد اقترح الاطار الاول كل من موريسMorris وزفايجZweig (١)

خطوات الاطار الاول كنموذج لتحليل المشكلات الاجتماعية :

١ - ما هي طبيعة الموقف الذي يواجه المخطط ؟(الحقائق والانطباعات).

٢ - ما هي القيم الاجتماعية التي يتهددها وجود هذا الموقف المشكل؟

٣ - ما مدى اتساع دائرة الوعي بهذا الموقف؟

٤ - نطاق الموقف او المشكلة .

٥ - أسباب المشكلة.

أما الاطار التصوري الاخر، فقد قدمه ف. كوهين.. ويتضمن :

١ - تحديد المفاهيم.

٢ - من الذي يعاني من المشكلة ؟

٣ - من الذي يصور الموقف على انه مشكلة ؟

٤ - من الذي لايرى في الامر مشكلة ؟

٥ - اسباب المشكلة.

واهم اجزاء هذه الاطر التصورية هو تركيزها على اهمية تحديد اسباب المشكلة ومنهج التحليل التشخيصي له اهمية خاصة بالنسبة للمخططين، ذلك المنهج الذي يتمثل في دراسة كيفية توزيع ظاهرة معينة والعوامل المؤثرة على هذا التوزيع، حيث انه اثبت فاعلية في مجال الامراض المعدية ويزداد الاهتمام باستخدامه في مجال المشكلات الاجتماعية. ومصدر جاذبية هذا المنهج انه يفترض وجود سلاسل سببية وانه لو امكن كسر احد حلقات هذه السلسة واحداث تغيير فيها فانه من الممكن مواجهة

(1) R. Moroney. Op. Cit., PP. 20- 22.

المشكلة بنجاح، اما تقدير الموقف بالنسبة للاحتياجات فيتبع ايضا نموذج تحليل المشكلة.

ولكن ما هي الاحتياجات ؟..

مفهوم الاحتياجات :

مفهوم الاحتياجات من المفاهيم التى يصعب عادة تعريفها كما يصعب تقديرها او قياسها، ذلك لان الاحتياجات تكون نسبية كما ان هناك العديد من المتغيرات المرتبطة بالاحتياجات يصعب التحكم فيها او قياسها قياسا كميا دقيقا، ولكن يمكن اقتراح تعريف للاحتياجات يتناسب مع مفهوم التخطيط لتنمية المجتمع المحلى والذى يرى ان الاحتياجات هى حالة من عدم اتزان او خلل يصيب التركيب البنائى او وظائف النسق كفرد اوكجماعة او كمنظمة او كمجتمع محلى، بسبب مواجهة النسق لموقف طارىء او مستمر او متوقع يهدد بعض او كل المقومات لبقاء النسق او يهدد بعض او كل مقومات النسق لدوره او وظائفه داخل النسق الاكبرMacro او دوره ووظائفه تجاه الانساق الصغرى[1]. Micro

انواع الاحتياجات :

تقسم الاحتياجات من حيث مدى الشعور بها الى احتياجات ملموسة Unfelt واحتياجات غير ملموسة Felt Need، ومن حيث نطاق الشعور بها الى احتياجات لفرد او لجماعة او لمجتمع محلى، ومن حيث مدى التمييز، فهناك اربع فئات متمايزة من الاحتياجات :

١ - احتياجات معيارية : Normative

وهى الاحتياجات المبنية على احكام المهنيين وعلى المسوح التى تجرى على

(1) R. Moroney, Op. Cit., P. 20.

الفئات السكانية المستهدفة والتى بناء عليها يتم تحديد المستويات المرغوبة من الاشباع وهذه المستويات يعبر عنها فى شكل نسب يمكن مقارنتها بنسب الاشباع القائمة. فاذا كان الفرد او الجماعة او المجتمع المحلى لم يحقق هذه المستويات يقال ان لديهم احتياجا.

ب - احتياجات مدركة : Rerceived

ويمكن تعريفها ايضا فى ضوء ما يريده الناس او يتصورون انهم بحاجة اليه.

ج - احتياجات معبر عنها : Expressed

إن الاحتياجات يمكن تعريفها بعدد الناس الذين يسعون للحصول على الخدمة، او الاحتياجات غير المشبعة فهى النسبة التى لم تستطيع الحصول على الخدمة لنقص الموارد.

د - احتياجات نسبية : Relative

الاحتياجات التى تتحدد وفقا لهذا الاسلوب هى عبارة عن قياس الفجوة التى تفصل الخدمات القائمة فى منطقة جغرافية معينة عن مستوى الخدمات القائمة فى منطقة اخرى بعد تعديلها بأخذ الفرق فى عدد السكان وخصائصهم ودرجة المشكلة فى الاعتبار.

والواضح ان تقسيم الاحتياجات الانسانية الى انواع على هذا النحو السابق يعتبر تقسيما نظريا فقط، حيث يوجد ترابط وتأثير متبادل بين انواع الاحتياجات بعضها مع بعض.

نخلص مما تقدم الى ان طرق تحليل المشكلات وتقدير الاحتياجات تكمل كل منها الاخرى بصورة تفيد المخطط فى تزويده بالمعلومات المناسبة عن المجتمع المحلى الذى يخطط لتنميته.

ثانيا - مرحلة بلورة اطار عام للسياسة :

يركز هذا المكون من مكونات عملية التخطيط على صياغة الاهداف العامة والفرعية بطريقة تنبثق منطقيا من مرحلة تحليل المشكلة حيث يتم وضع الخطوط الموجهة للعمل مما يجبر المخطط على ان يصف بوضوح ما الذى يحاول تحقيقه وكيف، وبالاضافة الى ذلك فان هذا المكون تكون له اهمية حيوية بالقدر الذى يساعد على تقديم اطار لعملية التقويم.

ورغم ان التقويم عادة ما يناقش كآخر مرحلة من مراحل التخطيط الا ان النشاط التقويمى يجب ان يبدأ هنا مع مرحلة تحديد الاهداف حتى لايفاجأ المسئولون عن التقويم ان الاغراض المستهدفة غير قابلة للقياس.

والاهداف ما هى إلا عبارات تشير الى تفضيلات لها اساس من القيم التى نؤمن باهميتها وهى عادة عبارات ايجابية ترتبط بالمشكلة وتشير اما الى القضاء عليها اذا امكن او على الاقل تخفيفها وذلك طبقا لامكانيات المنظمة، وتنبع اهمية وصف الاهداف من انها تمدنا بالمبدأ الذى يوحد جهود المنظمة. ومن جهة اخرى فان الاهداف الفرعية يجب ان تصاغ فى شكل هرمى من الاهداف العامة لتعبر عن سلسلة متتابعة من الاحداث كما يجب ايضا ان يصاغ مضمونها فى اسلوب«تحقيق قدر محدد من التقدم» نحو تحقيق الاهداف العامة.

وتتطلب عملية الاهداف العامة والفرعية المعرفة التامة بالمعلومات المحددة للمشكلة وهنا نشير الى ان نجاح الخطة حتى هذا المستوى يمكن قياسه بمدى توفر العناصر الاتية :[1]

---

(١) وزارة الشئون الاجتماعية، العملية التخطيطية مداخل ومفاهيم وتعريفات، خطة برنامج الخدمات الانسانية على المستوى المحلى، وزارة الشئون الاجتماعية، مشروع الخدمات الاجتماعية المتكاملة، ص ص ١٨ - ٢١.

١ – توفر اساليب فنية لتخطيط البرامج.

٢ – القدرة على ربط الموارد بالعائد من الخدمة.

٣ – امكانية اجراء دراسات تحليل التكلفة والعائد.

٤ – توفر اطار لربط التخطيط البعيد المدى بالموارد المطلوبة.

٥ – توفر اساليب للمتابعة المستمرة والتقويم.

٦ – وجود طريقة منظمة لجمع البيانات وتخزينها واستعادتها عند الطلب.

وينبغى ان نلاحظ ان التسلسل الهرمى للاغراض يكمن فى داخله ثلاثة مستويات مميزة هى :

١ – المستوى الاجرائى الذى يصف بشكل عام قدرا محددا من التقدم نحو الهدف.

٢ – مستوى البرامج وهو يصف قدرا محددا من التقدم نحو الهدف من خلال خطة عمل محددة.

٣ – مستوى الانشطة ويتمثل فى الخطة التفصيلية للعمل التى تصف الموارد التى سيتم استخدامها وكيفية تنظيمها لهذا الغرض.

ثالثا – مرحلة تحديد الاستراتجيات البديلة :

بعد ان يتخذ المخططون قراراتهم بشأن الاهداف التى يسعون اليها والوسائل اللازمة لتحقيقها فان المهمة التى تواجههم هى اختيار استراتيجيات التدخل المناسبة حيث ينتج عن عملية التخطيط الرشيد اختيارات متعددة ونادرا ما يكون هناك طريق وحيد للعمل. وان جوهر التخطيط هو الوصول الى افضل خيار يحقق الهدف منظورا اليه فى ضوء مجموعة من الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

وتبنى عملية اختيار احدى الاستراتيجيات على اساس توافر المعايير التى

تساعد المخطط على وضع عملية الاختيار فى اطارها الصحيح. واهم معيار لذلك هو امكانية التنفيذ العلمى فى نطاق ما هو متاح لدى المنظمة من امكانيات وفى ضوء مدى قدرة موظفيها على تنفيذ استراتيجية دون اخرى، كما ان هناك ايضا العوامل السياسية التى ينبغى اخذها فى الاعتبار مثل رد الفعل المتوقع من المجتمع المحلى ازاء برنامج معين، ولدينا ايضا الجدوى الاقتصادية والتى تتمثل فى التكاليف والعائد من كل بديل مقترح حتى يتم تحليل كل بديل من جهة كل من الكفاءة والفاعلية بالنسبة للتكلفة، فكل برنامج له تكلفة مختلفة ويحتمل ان يختلف العائد منه، وتكون مهمة المخطط تقديم المعلومات التى تساعد فى اختيار القرار الرشيد.[1]

رابعا - البرمجة والتنفيذ :

تترجم المراحل السابقة الى ممارسة فعلية عندما تنفذ الخطة وتوضع مراحل البرامج موضع التنفيذ طبقا للسياسة الموضوعة التى تحدد اهداف الخطة فى ازمنة معينة مبرمجة سلفا والمعلومات المطلوبة لهذه المرحلة تتصل بالتكنولوجيات والمواصفات والمعايير وتنمية المهارات واعداد التنظيمات وادلة العمل واساليبه وهذه المعلومات تختلف من مشروع لاخر.[2]

ويمكن فى هذه المرحلة التمييز بين خطوتين رئيستين تسير فيهما اجراءات العمل[3]:

أ - يجب العمل على توصيل التعليمات والمعلومات التى توضح برنامج الخطة

---

(١) المرجع السابق، ص ص ٢١-٢٢.

(٢) محمد محمد الهادى، معالم نظام المعلومات التخطيطية لبنك الاستثمار القومى، اكاديمية السادات للعلوم الادارية، مارس١٩٨٢، ص ١٤.

(١) محمد محمد الهادى، المعلومات واتخاذ القرارات الادارية، المعهد القومى للتنمية الادارية،ص٣.

الى كل المسئولين والقائمين على التنفيذ. فسريان المعلومات رأسيا وعرضيا من والى كل المستويات فى المنظمة يعتبر العنصر الاساسى لاى عملية ادارية، فنجاح برامج العمل يعتمد اساسا على مدى المعلومات ودقتها واكتمالها والطريقة التى تصل بها حتى تساعد فى فهم ما تحتويه من تعليمات. كما ان الالمام بالمفاهيم التى تتضمنها المعلومات هو ما يدفع عجلة العمل فى تحقيق اهداف الخطة المقررة.

ب - الخطوة الاخيرة من اجراءات العمل التى تلى اتخاذ القرار وتوصيله الى المسئولين لتنفيذه تتمثل فى الاشراف على هذا التنفيذ نفسه حتى نحصل على النتائج المرجوة، والاشراف على العمل يتطلب مساعدة الكوادر الادارية التنفيذية بشرح وتوضيح اجراءات العمل بشكل مبسط ومفهوم وتشجيع العاملين على التفانى فى العمل عن طريق ايجاد نظم للحوافز الادبية والمادية كما يتطلب الاشراف ايضا على تنسيق جهود العاملين حتى يمكن تلافى التكرار والخطأ والاهمال.

خامسا - مرحلة التقييم :

يفهم التقييم فى معناه العام بانه عمليات قياس موضوعى للقيمة الفعلية لاى نشاط مقيسا بما يحدد له من اهداف وبما يخصص له من امكانات مادية وبشرية وبما يحدثه من تغيرات مادية وانسانية وبما يحققه من نتائج مقارنة بما كان من المتوقع ان يحققه. كما تقاس النتائج المحققة بدورها بما يبذل فى تحقيقها من وقت وجهد وتكلفة.

وفى التخطيط الاجتماعى يتسع نطاق التقييم ليشمل جوانب مختلفة تغطى كل منهاجانبا معينا ولا تغنى احداها عن الاخرى.(١)

١ - تقييم الاهداف : Objectives

يستهدف تقييم اهداف البرنامج او المشروع محاولة الوقوف من خلال التنفيذعلى

---

(١) وزارة الشئون الاجتماعية، دليل المخطط الاجتماعى فى وزارة الشئون الاجتماعية واجهزتها، هيئة بحث تحسين الاساليب التخطيطية، ص ص ٤٦ - ٥٣.

ما يلى :

أ - مدى وضوح الاهداف.

ب - مدى واقعية هذه الاهداف وقابليتها للتحقيق.

ح - مدى ترابطها وتكاملها.

د - مدى دراية وفهم العاملين فى التنفيذ للاهداف ومدى ادراكهم لعلاقة اعمالهم المختلفة بتحقيق الاهداف.

٢ - تقييم المدخلات : Input Evaluation

تتضمن المدخلات التى يتناولها التقييم بالدراسة والقياس فى اى برنامج يخطط للتنمية الاجتماعية الجانبين التاليين :

الاول - تقييم المستفيدين من البرنامج والاحتياجات التى يواجهها البرنامج او المشكلات التى يعالجها ويعرف هذا الجانب عادة بتقييم العملاء.Clients

الثانى - تقييم الامكانات والعناصر التى تم توفيرها وتخصيصها لمواجهة الاحتياجات وعلاج المشكلات، ويتضمن ذلك ما يلى :

أ - الخدمات ومدى تكاملها وكفايتها لتحقيق الاهداف.

ب - المرافق والمبانى والطاقة الخدمية لكل منها والطاقة المستغلة فعلا.

ح - التخطيط التنظيمى للمشروع ويشمل البناء التنظيمى ومدى تناسبه مع الخدمات.

د - القوى العاملة ومدى كفايتها من حيث العدد والكيف.

هـ - خط السلطة ومدى تسلسل القيادة وتفويض السلطة.

و - الاتصال والمعلومات الخاصة بالعمل على جميع المستويات.

ز - الاموال ومدي كفايتها

ح - التعليمات واللوائح ومدى ملاءمتها لطبيعة المشروع واهدافه.

٣ - تقييم مستوى الاداء والفاعلية :

أ - ويتناول التاكد من ان التغيرات التنموية المنشودة تتحقق كميا وكيفيا بالمعدلات المتوقعة لكل مرحلة.

ب - التاكد من ان العمل يؤدى باقصى كفاءة ادارية وتنظيمية فى استخدام الامكانات المتاحة.

٤ - تقييم المخرجات : Output

ويعنى ذلك اجراء الدراسات التقييمية التى تساعد المخططين الاجتماعيين فى الوقوف على ما يلى :

أ - مدى ما تحقق من اهداف مرتبة حسب اولوياتها واهميتها.

ب - عدد المستفيدين.

ح - التغيرات التنموية التى طرأت نتيجة لتنفيذ البرنامج او المشروع، سواء بالنسبة للمستفيدين انفسهم او بالنسبة للمجتمع ككل.

ويتضح مما سبق ان مراحل العملية التخطيطية تعتمد بصفة اساسية على توافر المعلومات المساعدة والمبلورة للقرارات اذ ان العملية التخطيطية من مرحلة تحديد المشكلات والحاجات الى وضع السياسات ومن ثم الى اختيار الاستراتيجية البديلة الى التنفيذ والتقييم، تلعب فيها المعلومات الدور الرئيسى وتنعكس مهارة المخطط على حسن استخدامه واستفادته من المعلومات المتاحة.

أنواع التخطيط [1]:

يمكن تقسيم التخطيط الى الانواع التالية طبقا لاراء علماء التخطيط فى المجالات المختلفة.

اولا - من حيث الاهداف :

يمكن تقسيم التخطيط من حيث الاهداف التى يسعى الى انجازها الى :

١ - تخطيط هيكلى.

٢ - تخطيط وظيفى.

فالتخطيط الهيكلى يقصد به مجموعة القرارات والاجراءات التى تتخذ بقصد احداث تغييرات اساسية فى البناء الاجتماعى والاقتصادى واقامة اوضاع جديدة تسير وفقا لها كل من النظم القائمة فى الدولة. فقوانين تأميم وسائل الانتاج والتبادل الاساسية فى المجتمع تدخل ضمن هذا النوع من القرارات التى تستهدف تغيير هيكل المجتمع.

اما التخطيط الوظيفى فانه يتم من خلال الوظائف التى يؤديها النظام ضمن نطاق الاطار القائم من محاولة لاحداث تغييرات جذرية فى النظم القائمة.

ثانيا - من حيث المجالات :

يمكن التمييز بين نوعين رئيسيين للتخطيط على المستوى القومى استنادا على معيار درجة الشمول فى معالجة وتناول موضوع التخطيط الاجتماعى هما :

١ - التخطيط الشامل.

٢ - التخطيط الجزئى.

---

(1) T. Bernard & D. Hussey. The Realities of Planning, Pergmon Press Ltd., Headinction Hill, Oxford England , 1982,p. 18.

فالتخطيط على المستوى القومى يمكن ان يكون فى احد شكلين تخطيطا شاملا وتخطيطا جزئيا ، فالتخطيط الشامل يقوم على اساس تخطيط متكامل فى النواحى والانشطة والقطاعات شاملا لكل اهداف المجتمع وموارده من اجل تحقيق التكامل والتوازن بين مختلف المجالات والقطاعات.

اما التخطيط الجزئى فيقوم على اساس تخطيط قطاعات معينة وهى التخطيط فى قطاع الزراعة او الصناعة.

ثالثا - من حيث البعد الزمنى :

اما معالجة التخطيط للبعد الزمنى فتعنى ان يأخذ عنصر الزمن على شكل فترات مختلفة ومتصلة ويتمثل هذا فى[1] :

١ - **تخطيط بعيد المدى**.. ويشمل خططا طويلة الاجل تغطى فترة زمنية تتراوح بين ١٥ - ٢٥ سنة.

٢ - **تخطيط متوسط المدى**.. ويشملا خططا متوسطة الاجل وتغطى فترة زمنية تتراوح بين ٥ - ٧ سنوات.

٣ - **تخطيط قصير المدى**.. ويشمل خططا قصيرة الاجل وتغطى فترة زمنية وتتمثل فى سنة واحدة او اقل.

رابعا - من حيث البعد المكانى :

اما معالجة التخطيط هنا فتعنى انه من الممكن ان يتناول المناطق الجغرافية طبقا لتقسيم معين يستند على معايير محددة. وهو ما يعرف كما يلى :

(1) D. Bates & D. Eldredge, Strategy and Policy Alaysis Formulation & Implementation, W. M. C., Brown Comp. pub. U. S. A. 1980, pp. 44- 49.

١ - التخطيط الشامل على المستوى القومى :

التخطيط القومى المركزى الذى تقوم به الدولة شاملا لكل القطاعات والتخصصات وكل المستويات الجغرافية والفئات الشعبية فى مستوياتها المختلفة لتحقيق اهداف عامة اشتركوا فى تحديدها وتعاهدوا على تنفيذها لتحقيق اهدافها على مستوى الدولة كلها باعتبارها وحدة متكاملة.

- ومن مزاياه :

١ - تحقيق التنسيق بين الخطط التى تغطى المجتمع باكمله بحيث يمنع ذلك التعارض والتضارب والتكرار والازدواج بين الاجهزة.

٢ - ضمان عدم حرمان افراد المجتمع من مزايا الخطط لانه ينظر الى الوطن كله كوحدة واحدة متضامنة فى جميع اجزائها.

٣ - معالجة المشاكل العامة واشباع الحاجات القومية بطريقة عميقة وجذرية.

٤ - تناول برامج ومشروعات ضخمة لا تقوى عليها الاجهزة المحلية مثل السكك الحديدية والكهرباء والصناعات الثقيلة.

٥ - تحقيق الاهداف القومية والاهداف بعيدة المدى والاهداف الاستراتيجية.

٢ - التخطيط الاقليمى :

اسلوب فعال فى التخطيط للتنمية يمكن من خلاله ايجاد التوازن بين تنمية اقاليم الدولة المختلفة وتوجيه الموارد وفقا للاحتياجات المحلية. فهو عبارة عن تخطيط شامل على مستوى جغرافى محدد بسبب اختلاف خصائص اقاليم الدولة ديموجرافيا واختلاف الأنشطة الاقتصادية، الامر الذى يؤدى الى اختلاف معدلات النمو بينها. وبالتالى فان تنمية الاقاليم وتحقيق التوازن والتنسيق والتكامل بين القطاعات المختلفة يؤدى الى تحقيق اعلى معدل للتنمية الشاملة.[1]

(1) J. Friedman & W. Alonso. Op. Cit., 62-63.

- ومن مميزاته :

١ - تعتبر الخطة الاقليمية انسب اطار يمكن فى حدوده تحقيق اعلى معدلات للتنمية.

٢ - مستوى متوسط يترجم الاهداف القومية والسياسية العامة الى برامج تتفق مع احتياجات الوحدات المحلية داخل الاقاليم.

٣ - الادراك الواعى لمختلف القطاعات داخل الاقاليم لتوظيف الامكانات والقوى والطاقات المحلية، الامر الذى يؤدى الى تنميته وتنظيمه بما يتفق والسياسة العامة والاهداف القومية.

٤ - يمكن من توجيه الخطط والتحكم فى تنفيذها ومتابعتها.

٥ - يساعد على اتساع نطاق المشاركة الشعبية بصورة ديموقراطية.

٦ - تحقيق اكبر قدر من التكامل والتوازن بين مختلف القطاعات والانشطة.

٧ - يعتبر وعاء تنظيميا يربط بفاعلية بين التخطيط والادارة والسياسة الاجتماعية فى اطار متكامل.

٨ - يمكن من ممارسة الحكم بفاعلية حيث يحقق الترابط الرأسى بين اجهزة التنمية الاجتماعية.

٣ - التخطيط المحلى :

وهو الذى يتم على مستوى المجتمعات المحلية كمدينة او قرية او حى من احياء المدينة بغرض النهوض بتلك المجتمعات ، ويرتبط هذا التخطيط المحلى بتنظيمات الحكم المحلى مثل المجالس المحلية للقرى وللمدن وللمراكز وللمحافظات. وتراعى فى هذا النوع من التخطيط ظروف واحتياجات البيئة المحلية المختلفة وتنوعها وفى العادة تستمد الخطط المحلية اتجاهاتها من الخطة العامة للدولة مع مراعاة الاحتياجات

والامكانات المحلية المتوافرة.[1]

- ومن مميزاته :

١ - تحديد المشكلات المحلية والاحتياجات البيئية تحديدا دقيقا، كذا تحديد الموارد وانواع الخطط الملائمة.

٢ - تحقيق المشاركة الفعلية والديموقراطية لاكبر عدد من المواطنين فى المجتمع المحلى.

٣ - الهاب حماس الشعب وتدريبه ونشر الوعى التخطيطى بين المواطنين بسبب هذه المشاركة.

٤ - تنمية الشعور بالمسئولية الاجتماعية نحو القضاء على المشكلات الاجتماعية.

٥ - يعتبر حقل تجارب يساعد على تجنب الفشل فى الخطط القومية.

٦ - يحقق الاتصال المباشر بين اجهزة التخطيط والمواطنين.

خامسا - من حيث محور الاهتمام :

يمكن تقسيم التخطيط من حيث محور الاهتمام الى [2]:

١ - تخطيط للخدمات الاجتماعية.

٢ - تخطيط للاحتياجات الاجتماعية.

ويمكن التمييز فى مجال تخطيط خدمات الرعاية الاجتماعية بين بؤرتى اهتمام مختلفتين: التخطيط للخدمات والتخطيط لمواجهة الاحتياجات الاجتماعية.ان تخطيط

---

(1) K. Kinduka. Community Development Potentials and Limitations Social Work Practice. 1969, N. Y. Columbia U. Press. 1969, pp. 15-28.
(2) R. Moroney. Op. Cit. pp.13-14

خدمات الرعاية الاجتماعية السائد تقليديا يتم اتخاذ القرارات فيه بناء على معلومات مستقاة أساسا من قوائم الخدمات القائمة حيث تعتبر البيانات الرقمية عن اعداد العاملين وانواع الخدمات الاجتماعية القائمة مؤشرا لامكانات الخدمات فى المجتمع وطاقه استيعابها أو بمعنى آخر مؤشرا لمعدلات أداء الخدمات الاجتماعية . اما التخطيط للحاجات الاجتماعية فانه يعتبر الاسلوب الاكثر رشدا حيث تعتمد القرارات التخطيطية فيه على اسلوب افضل يتمثل فى جمع البيانات اللازمة لتحديد المشكلات والاحتياجات لتكون الركيزة التى تبنى عليها قرارات المواجهة لتخطيط برامج الرعاية الاجتماعية.

التخطيط الاجتماعي فى وزارة الشئون الاجتماعية :

اولا - المرحلة قبل عام ١٩٥٢[1]:

انشىء مكتب خاص بالبحوث الفنية فى عام ١٩٣٩ بغرض دراسة مشروعات الوزارة من الناحية الفنية على ضؤ الابحاث والاتجاهات الحديثة فى نواحى الاصلاح الاجتماعى، ثم تحول هذا المكتب بعدئذ الى ادارة للبحوث الفنية تحولت عام ١٩٤٥ الى الادارة العامة للمشروعات. ومع ذلك ظلت هذه الادارة العامة لاتعنى باخراج خطة او مشروعات متكاملة مترابطة تعبر عن سياسة موحدة تعمل الوزارة على تنفيذها.

ولما اتسع نشاط الوزارة مركزيا واقليميا وضح قصور جهاز التخطيط بها حيث لم يكن هناك تخطيط متكامل فى انشطة الوزارة على المستويين الاقليمى والمحلى، مما كان نتاجه الازدواج فى الخطط والتضارب فى العمل بين المناطق الاقليمية المختلفة.

---

(١) وزارة الشئون الاجتماعية، التخطيط فى الشئون الاجتماعية، مؤتمر وزراء الشئون الاجتماعية بالدول الافريقية، القاهرة، ابريل ١٩٦٧، ص ٥.

ثانيا - المرحلة من عام ١٩٥٢ - ١٩٥٩ (١) :

فى عام ١٩٥٣ تكونت لجنة فرعية داخل وزارة الشئون الاجتماعية لوضع الخطوط العريضة للمشروعات دون تعرض للبرامج والتفصيلات وفى تلك الفترة انشىء «المجلس الدائم للخدمات العامة» بهدف تخطيط رتنسيق مشروعات وخدمات وزارات الخدمات، ثم الغى المجلس عام ١٩٥٧ وحلت محله«اللجنة الوزارية للتخطيط القومى» التى اصبحت فيما بعد»وزارة التخطيط» واصبح من اختصاصها تنسيق خطط الوزارات المختلفة وربطها فى خطة شاملة للدولة تستهدف التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وكان من نتائجها اخراج الخطة الخمسية الاولى والخطة الثانية. وفى عام ١٩٥٥ صدر القرار الوزارى رقم ٢٥ منظما لاختصاص«الادارة العامة للتخطيط الاجتماعى». ثم بدأت الوزارة فى الاعداد لمشروعات الرعاية الاجتماعية لخطط الدولة حيث قامت باجراء المسح الاجتماعى والشامل بالمجتمعات المحلية ضمانا لايضاح الصورة الواقعية عن مدى افتقارها للخدمات، ثم تم وضع نظام لاولويات توفير هذه الخدمات ونتاجا لهذا المسح ضمنت الخطة الخمسية الاولى العديد من المشروعات الاجتماعية فى مجالات التنمية الاجتماعية والدفاع الاجتماعى والتاهيل الاجتماعى والضمان الاجتماعى والاسرة والطفولة والصناعات الريفية والتدريب. وقد احتل مجال تنمية المجتمعات المحلية الحضرية والريفية والصحراوية مكان الصدارة اذ تناولت الخطة مشروع انشاء١١٩٠ وحدة اجتماعية. كذلك كان لتنفيذ مشروعات الخطة الخمسية الاولى اثرها فى تحقيق العدالة ورفع مستوى المعيشة.

ثالثا - المرحلة من ١٩٦٠ - ١٩٦٧(٢):

كان على الوزارة ان تعد مشروعاتها فى الخطة الثانية وقد تغيرت الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية عما كانت عليه عند اعداد الخطة الخمسية الاولى

---

(١) المرجع السابق، ص ص ٥ - ٦

(٢) المرجع السابق، ص ص ١٧ - ٢١.

فقد صدرت قوانين يوليو الاشتراكية عام ١٩٦١ ثم صدر الميثاق عام ١٩٦٢ فكفل حقوقا اجتماعية اساسية لكل مواطن مع ضرورة توفير اكبر قدر من الخدمات وتوسيع نطاقها والارتفاع بمستواها. ولقد نبعت مشروعات الوزارة في الخطة الثانية من الواقع المحلى حيث اشتركت المجالس المحلية ومديريات الشئون الاجتماعية بالمحافظات فى اعداد هذه المشروعات. وتتلخص اهداف الخطة الخمسية الثانية للوزارة فى التركيز على مشروعات التنمية الاجتماعية، وبذلك تقرر ان تكون الوحدات الاجتماعية هى المشروع الذى يحتل المكان الاول فى ميدان التنمية الاجتماعية فى المناطق الريفية والصحراوية والحضرية وعلى هذا فقد تم تخصيص ٩٢٪ من جملة استثمارات الخطة للوحدات الاجتماعية.

رابعا - المرحلة من ١٩٦٨ - ١٩٨٠ :

غاب التخطيط تماما اوكاد يختفى منذ عام ١٩٧٤ وحتى اوائل الثمانينيات فلا تنمية حقيقية بدون تخطيط يوجه مساراتها ويقلل من فاقدها.[١]

خامسا - المرحلة من ١٩٨١ - ١٩٨٥[٢] :

كان للعودة الى اسلوب التخطيط العلمى الشامل فى جمهورية مصر العربية انعكاساته على وزارة الشئون الاجتماعية فبدأ الاعداد للخطة الخمسية ١٩٨٧/٨٢ كما بدا الاهتمام باعداد غرفة لعمليات التخطيط على المستوى المركزى تضم كافة البيانات والاحصاءات والدراسات النوعية. كما تم انشاء هيئة بحث تحسين الاساليب التخطيطية «التى شملت انشطتها البدء فى تحديد اطار للسياسة الاجتماعية فى

---

(١) د. مريم مصطفى، قضايا التغير للتنمية فى العالم الثالث، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ١٩٨٥، ص ٢٤٤.

(٢) وزارة الشئون الاجتماعية، «دليل المخطط الاجتماعى فى وزارة الشئون الاجتماعية هيئة بحث تحسين الاساليب التخطيطية، ١٩٨٦، ص ص ٥٢ - ٦٠.

وزارة الشئون الاجتماعية وتدريب الكوادر الوظيفية، كما تم البدء فى تنفيذ عدة مشروعات بهدف رفع كفاية وفاعلية برامج الوزارة.

وقد حددت السياسة العامة لاهداف الوزارة الاجتماعية الكبرى فيما يلى :

١ - المشاركة الفعالة فى بناء الانسان المصرى.

٢ - زيادة كفاءة التنظيمات الاجتماعية.

٣ - تنمية المجتمعات المحلية القائمة والمستحدثة.

٤ - المشاركة فى تحقيق العدالة الاجتماعية.

٥ - المشاركة فى تجديد وتطوير ودعم النظم الاجتماعية.

وان النظرة المتأنية الفاحصة لهذه المراحل مجتمعة تدعونا الى مناقشة اهم القضايا للرعاية فى جمهورية مصر العربية والتى يمكن تلخيصها فى:

اولا - التحول الجذرى فى مفهوم الرعاية الاجتماعية فبدلا من الاعتماد على الدافع الانساني للعناية بالمحتاجين والعاجزين اصبح من حق هذه الفئة ان تنال العناية والرعاية الحكومية، وبدلا من استمرارهم عالة على المجتمع ادخلت نظم التأهيل المهنى وصدرت التشريعات للاستفادة منهم كاعضاء منتجين فى المجتمع.

ثانيا - اتجاه الرعاية الاجتماعية نحو الوسائل الوقائية والتنموية والانشائية من بدلا من الاقتصار على الرعاية الاجتماعية.

ثالثا - قياس تقدم المجتمعات بمقاييس جديدة مثل مدى الرعاية الاجتماعية التى تقدم للمواطنين ومتوسط دخل الفرد.

رابعا - الاتجاه للتعامل مع الاعداد الكبيرة من الناس ومع المجتمعات الكبيرة.

خامسا - تحقيق التكامل والترابط بين البرامج ومشروعات التنمية على المستوي المحلى وبرامج وومشروعات التنمية على المستوي الاقليمى والمستوى القومي.

---

(١) وزارة التخطيط، مشروع الخطة الخمسية ٨٢ - ١٩٨٧، المجلد الثانى الانسان المصرى، الجزء الاول، القاهرة، ١٩٨١، ص ٤٨٧.

(٢) احمد كمال احمد وآخرون، الخدمة الاجتماعية والمجتمع، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، ١٩٦٣، ص ١٥٠.

(٣) سيد ابو بكر حسانين، طريقة الخدمة الاجتماعية فى تنظيم المجتمع، مكتبة الانجلو المصرية، الطبعة الثالثة، ١٩٨١، ص

(٤) وزارة الشئون الاجتنماعية، دليل المخطط الاجتماعى، مرجع سابق، ص ٨١.

الفصل الخامس

الدراسات الامبيريقية
فى مجالات الخدمة الاجتماعية ونظم المعلومات

-تمهيـــد

١ - التخطيط الاجتماعى والبحوث فى مجال الخدمة الاجتماعية.

٢ - نماذج البحوث فى مجال نظم المعلومات.

٣ - الدراسات السابقة فى مجال نظم المعلومات.

تمهيد :

استحوذت بحوث ودراسات نظم المعلومات على اهتمام العديد من الباحثين والكتاب والدارسين الذين ينتمون الى عدد من فروع العلم الاجتماعي فى علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية والادارة، وسوف نلاحظ ان معظم هذه الدراسات تمت فى مجتمعات غربية تولى اهتماما متزايدا بتحليل عمليات صنع القرار ونظم المعلومات التى ارتبطت اساسا بنمو الصناعة في المجتمعات الغربية الرأسمالية. ويمكن النظر الى اهم هذه البحوث والدراسات من خلال اهدافها ونتائجها التى انتهت اليها بقصد الكشف عن الاطار العلمى الذى تدور من خلاله اهتمامات بحوث ودراسات نظم المعلومات وتتمثل هذه البحوث بعامة فيما يلى :

اولا - التخطيط الاجتماعى والبحوث فى مجال الخدمة الاجتماعية.

ثانيا - نماذج البحوث فى مجال نظم المعلومات.

ثالثا - الدراسات السابقة فى مجال نظم المعلومات.

المبحث الاول - التخطيط الاجتماعى والبحوث فى مجال الخدمة الاجتماعية :

يمكن النظر الى تطور مهنة تنظيم المجتمع كطريقة من طرق التدخل المهنى فى الخدمة الاجتماعية من منظورين متمايزين، المنظور الاول يتناول علاقة تنظيم المجتمع بتاريخ الخدمة الاجتماعية كمهنة، اما المنظور الثانى فيتناول عرضا لاساليب تدخل المهن المختلفة فى تنظيم المجتمع.

ويقرر روثمان Rothman[1] ان هناك ثلاثة نماذج لتنظيم المجتمع هى :

---

(1) A. Gurin, Social Planning & Community Organization, Encyclopedia of S.Work. N. Y., pp., 1324-25.

١ - التنمية المحلية Locality Development

٢ - التخطيط الاجتماعي Social planning

٣ - العمل الاجتماعي Social Action

بالاضافة الى مهنة الخدمة الاجتماعية هناك عدد كبير من المجالات الاخرى تستخدم طريقة تنظيم المجتمع كوسيلة للتدخل المهنى الذى يستهدف احداث التغيرات المقصودة والمخططة فى العلاقات الانسانية والمنظمات الاجتماعية.

ويتقاسم عدد كبير من هذه المجالات اطارا تصوريا واحدا مشتقا اصلا من مذهب النفعية الامريكية pragmatism والسياسة الليبرالية والقيم الاجتماعية المنعكسة اصلا من فلسفة ديوى Dewey،وقد كانت هذه الافكار نواة لتطوير مهنة التدريس فى الفترة ما بين الحربين العالميتين الاولى والثانية، وهناك شبه اجماع على ان مجال تعليم الكبار والخدمة الاجتماعية كانا المصدر الرئيسى لتطوير الطريقة المهنية لتنظيم المجتمع.[1] كما كان لنظريات ليفن Levin[2] وتابعيه المتصلة بديناميات الجماعة تأثير كبير على طرق العمل مع الجماعة Group Work وتنظيم المجتمع فى مهنة الخدمة الاجتماعية، هذا بالاضافة الى أن استخدام بعض علماء النفس لمفاهيم ديناميات الجماعة جعلهم يسهمون فى تقديم صور مختلفة لتنظيم المجتمع.

وقد حاول علم الاجتماع فى الايام الاولى لتطوره كمجال اكاديمى القيام ببعض المحاولات الطموحة فى طرق العمل مع المجتمع عن طريق التركيز على البناء التنظيمى Institutional Structure بدلا من التركيز على الجماعات الصغيرة، وقد

---

(1) Jack Rothman, Three Models of Community Organization practice, in Fred Cox &Others . Strategies of Community Organization. Peacok. Pub. Inc. Itasca. Illinois, 1971, PP. 21- 22

(2) A. Gurin: Social Planning & Community Organization, Op.Cit., P. 1325.

عاد ظهور هذا الاهتمام حديثا فى صورة المشاركة فى العمل فى Participation in Action مجال علم الاجتماع التطبيقى. وقد كان لاسهام علماء الانثروبولوجيا والاجتماع والعاملين فى مجالات الصحة العامة والتربية والهندسة والزراعة[1] اثره الكبير فى تطوير طرق التدخل فى المجتمع وانبثاق ميدان تنمية المجتمع كمجال متميز للعمل الميدانى فى القرى الريفية فى البلاد المتخلفة والتى انتشر منها اخيرا الى المجتمعات الحضرية المتخلفة فى البلاد النامية والبلاد الصناعية المتقدمة.

التخطيط والتنسيق[٢]:

مازال التخطيط سمة ملازمة لتنظيم المجتمع منذ بداية ظهور مهنة الخدمة الاجتماعية حيث عرفت طريقة تنظيم المجتمع لحقبة طويلة من الزمن بقيامها اساسا بوظيفتى التنسيق والتخطيط فى مجالس المؤسسات التطوعية والهيئات الاجتماعية.

بيد ان التخطيط لم يكن مقتصرا على مجال الرعاية الاجتماعية حيث انه قد تطور كطريقة ومنهج الى حد كبير خارج مجال الخدمة الاجتماعية. وهناك ثلاثة ميادين رئيسية ساهمت فى تطوير مفاهيم ومبادىء وطرق التخطيط هى: مجالات التخطيط الاقتصادى، التخطيط العمرانى، والتخطيط الادارى فى الشركات والاجهزة الحكومية. وقد اعتمدت مهنة الخدمة الاجتماعية على ما توصلت اليه هذه المجالات فى وظيفة التخطيط بالطرق المختلفة، كما استعارت منها المفاهيم والمبادىء بهدف الارتفاع بمستوى التخطيط الاجتماعى فى مجالات الخدمة الاجتماعية وقد بدأ الاخصائيون الاجتماعيون فى مجالى تنظيم المجتمع والتخطيط الاجتماعى فى الاعتماد على تطوير المفاهيم التصورية والقيام بالابحاث المهنجية المنظمة بهدف اثراء مهنة الخدمة الاجتماعية نفسها.[٣]

---

(1) Loc. Cit
(2) Loc. Cit
(3) Loc. Cit

المنهجية :[1]

ان الوظيفة الرئيسية فى مهنة الخدمة الاجتماعية هى بناء الجانب المعرفى الذى تعتمد عليه فى انجاز ممارساتها المختلفة، وقد شاهدت فترة الستينيات فى الولايات المتحدة الامريكية بداية اتجاه تنظيمى لبناء المعرفة فى مجال الخدمة الاجتماعية، بيد ان حجم هذه الدراسات مازال محدودا وتكتنفه الصعوبات، ومع اتساع مجال ممارسة تنظيم المجتمع باتجاهاته المختلفة فقد اصبح من الضرورى زيادة الاعتماد على اسهامات العلوم الاجتماعية المختلفة التى يمكن عرضها كالتالى:

اولا - اسهامات علماء الاجتماع [2] :

ساهم علم الاجتماع باضافات كثيرة انعكست اثارها على مجالات مهنة الخدمة الاجتماعية يمكن اجمالها فيما يلى :

١ - اضاف علم الاجتماع عددا كبيرا من التعريفات التى استخدمت المنهج العلمى فى دراسة المجتمع وعناصره وقد افادت الخدمة الاجتماعية فى فهم اسس المجتمع ومعرفة بنائه وتركيبه وجماعاته والدوافع التى تؤثر فيه او القيم الاجتماعية ومظاهر التغير الاجتماعى.

٢ - الاستفادة من الدراسة التى قام بها ورين Warrenعن المنظمات الرسمية فى معالجة مشكلات انساق الخدمة الاجتماعية وخصوصا فى المجتمع الامريكى.

٣ - كان للتطور الذى احدثه الاجتماعيون فى نظرية التنظيم فى مجال العلاقات التنظيمية المتبادلة تاثير كبير على انجاز الاهداف التخطيطية والتنظيمية فى منظمات الخدمة الاجتماعية المختلفة.

---

(1) Loc. Cit.
(2) Loc. Cit.

٤ - اضافت دراسات علماء الاجتماع للعلاقات المتبادلة بين المنظمات البيروقراطية الرسمية والجماعات الاولية غير الرسمية اتجاها جديدا أفاد فى احداث التكامل بين تنظيم المجتمع والتخطيط عن طريق تنظيم العمل مع الجماعات غير الرسمية فى المجتمع المحلى والتخطيط المركزى فى منظمات الخدمة الاجتماعية.

ثانيا - اسهام علماء السياسة :

«أن هناك تأثير كبير من جانب العلماء السياسيين من امثال بانفيلد Banfield وويلسون Wilsonودال Dahl وليند بلوم lindblom المتخصصين فى مجال السياسات الحضرية urban politics والتخطيط وصنع القرار على مهنة الخدمة الاجتماعية بما قاموا به من اعمال فى دراسة طبيعة«توزيع القوة» و«التاثير» بصورة اضافت ابعادا جديدة فى التخطيط العقلانى والتغير المخطط على المستوى المركزى.

ثالثا - اسهام علماء الاقتصاد والادارة :

ويعد اسهام علماء الاقتصاد والادارة وتحليل النظم فى اثراء منهج التخطيط الاجتماعى بعدا آخر. اذ قام هؤلاء العلماء بتطوير تقنيات برامج التخطيط والموازنة وتحليل العائد الاقتصادى والاجتماعى Cost- Benefit

الخدمة الاجتماعية والتنظيم :

تمارس الخدمة الاجتماعية كمهنة تتم من خلال تنظيمات فالاخصائيون الاجتماعيون يمارسون اعمالهم المهنية فى تنظيمات سواء لخدمة الافراد، او للعمل مع الجماعات، او لتنظيم المجتمع او لتخطيط برامج التنمية. ومن ثم فان هناك ارتباطا وثيقا بين ممارسات مهنة الخدمة الاجتماعية وابنية التنظيمات وديناميانها كما يتأثر مصير العملاء بالعوامل التنظيمية فى تنظيمات الخدمة الاجتماعية ومن ثم فان التحليل التنظيمى يعتبر عنصرا مباشرا لتفهم ممارسات مهنة الخدمة الاجتماعية

وتتائجها من ناحية، كما يعتبر عنصرا رئيسيا من عناصر البناء المعرفى للعاملين فى مجالات تخطيط وادارة وتنسيق وتنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية[1] من ناحية اخرى.

ومنذ الستينيات مازال العلماء الاجتماعيون يقومون باجراء البحوث للتأكد من صلاحية مبادىء الطرق العملية للعمل الاجتماعى فيما يتصل بتنظيم وتنمية المجتمع كطرق تدخل فى مهنة الخدمة الاجتماعية، ويقرر هؤلاء العلماء ان هذا العمل يتزايد صعوبة بسبب الاتساع الفائق فى حدود العلوم الاجتماعية، هذا الاتساع الذى انعكست آثاره على اتساع الاطر والادوات النظرية المستخدمة فى مهنة الخدمة الاجتماعية، هذا فضلا عن تزايد اهتمام العلماء الاجتماعيين والباحثين باجراء البحوث وبناء النظريات المتصلة بمهنة الخدمة الاجتماعية.[2]

ويقرر محمد على محمد، ان الدراسات فى ميدان التنظيم والادارة قد حققت تقدما هائلا واتسع نطاقها بصورة واضحة، فهى دراسات تخطت النطاق المحدد لعلم واحد، اذ هى تعد تعبيرا صادقا عما يسمى الان بالاتجاه العلمى المتداخل، فالتعاون أوثق ما يكون بين دراسات التنظيم والادارة من جهة، وبين علوم الاجتماع والنفس والسياسة من جهة اخرى.وفيما يلى عرض لبعض اتجاهات البحوث والدراسات المتصلة بمجال تنظيمات الخدمة الاجتماعية :

١ - بحوث فى مجال اهداف المنظمات Goals

٢ - بحوث متصلة بالعمل فى المجتمع Community Intervention

٣ - بحوث متصلة ببناء القوة Power Structure

٤ - بحوث متصلة بالعمليات المجتمعية Community Processes

---

(1) Ibid., P. 1352.
(2) Ibid., PP. 1352- 1360.

٥ - بحوث فى مجال المنظمات الاهلية ومشاركة المواطنين Voluntary Asso-cation & Citizen Participation

٦ - بحوث متصلة بالعلاقات المتبادلة بين المنظمات
Interorganizational relations

٧ - بحوث متصلة بالتكنولوجيا Technologies

وتختص الدراسة الحالية بالمجال الاخير لبحوث تنظيمات الوحدة الاجتماعية حيث انها تتناول دراسة تأثير المعلومات بوصفها «تكنولوجيا» المعرفة على عمليات صنع القرارات وتنفيذها فى الوحدة الاجتماعية.

المبحث الثانى - البحوث فى مجال نظم المعلومات :

تنقسم البحوث فى مجال ادارة نظم المعلومات الى اربعة مجالات رئيسية هى :

١ - تطور نظام المعلومات فى البيئة التنظيمية.

٢ - تشغيل نظام المعلومات فى البيئة التنظيمية.

٣ - استخدام نظام المعلومات فى البيئة التنظيمية.

٤ - تأثير نظام المعلومات فى البيئة التنظيمية.

ويتصل هذا البحث بالمجال الاخير لدراسة تأثير نظام المعلومات فى الوحدات الاجتماعية الحضرية والريفية على ترشيد القرارات والاعمال.

وباستعراض التراث تبين ان هناك كثيرا من المؤلفين الذين وضعوا اطارات نظرية لنماذج البحوث فى مجال نظم المعلومات ولاغراض هذا البحث نعرض اربعة مجالات مختارة هى :

١ - نموذج ماسون Mason وميتروف Mitroff

٢ - نموذج جورى Gorry ومورتون Morton

٣ - نموذج لوكاس Lucas

٤ - نموذج شيرفانيGhervany وديكسونDickson وكوزارKozer

اولا - نموذج ماسون[1] Mason وميتروف Mitroff:

ينظر ماسون وميتروف الى نظام المعلومات كحلقة تتكون من خمس خطوات متصلة هى :

١ - شخص له خاصية نفسية معينة.

٢ - يواجه مشكلة.

٣ - فى مجال تنظيمى حيث انه يحتاج،

٤ - الى دليل يساعده فى الوصول الى حل للمشكلة حيث ان هذا الدليل،

٥ - متاح له عن طريق اسلوب ما.

ويتضمن هذا النموذج عنصرين اساسيين هما :

أ - التركيز بصفة خاصة على استخدام نظام المعلومات فى صنع القرار.

ب - لم يقترح النموذج اى متغير مستقل لقياس جودة Coodness نظام المعلومات.

وعلى نهج هذا النموذج قام نلسون باجراء دراسة جدلية عن نظام المعلومات كطريقة منهجية للتخطيط وصنع القرار، كما قام بوش باستخدام منهج دلفى لدراسة تاثير نظام المعلومات كاسلوب معرفى من أجل تصميم قاعدة للبيانات.

- نقد النموذج :

يدور الجدل حول«افتراض النموذج الخاطىء» لوجود صانع للقرار له خاصية

(1) R. Mason & I.Mitroff"Aprogram for Research on Management Systems"Sloan Management" Management Sci.Vol. 19; No.%(1973) PP. 475-485.

نفسية معينة، وحيث ان صانعى القرار المستخدمين لنظام المعلومات افراد مختلفون لكل منهم خصائص نفسية متباينة ويقول فى ذلك يونج Young يلجأ صانع القرار دائما الى استخدام الفكر Thinking والمشاعرFeeling كطريقتين متبادلتين فى تقويمه للامور. وتعتمد الطريقة الاولى على استخدام الحقائق والمعرفة والمنطق، بينما تعتمد الطريقة الثانية على استخدام المشاعر والتفضيلات والقيم[1]كما يفترض النموذج ايضا[2] وجود نوع محدد من المشكلات التى يواجهها صانع القرار وهى القرارات تحت ظروف يقينية بينما يتجاهل التركيز على معالجة مشكلة القرارات غير اليقينية او القرارات المحفوفة بالمخاطر، ويعتبر هذا الامر قصور واضح فى تصميم نظام المعلومات.

ويقترح«جورى» و«مورتون» ضرورة القيام بالبحوث والدراسات لتحديد انواع المعلومات الملائمة لكلا النوعين من القرارات اليقينية وغير اليقينية اما بالنسبة للمجال التنظيمى فان هذا النموذج يعالج فقط المستوى الادنى من القرارات طبقا لتقسيم«انتونى» وهى القرارات الاجرائية بهدف زيادة الكفاية والفاعلية بينما يتجاهل احتياجات القرارات الادارية والاستراتيجية، ويؤكد«زنى»Zani على ضرورة وضع خطة لتصميم نظام للمعلومات يتناسب مع الانواع المختلفة من القرارات، كما يقترح كل من«ماسون» و«ميتروف» وضع برنامج بحوث فى مجال نظم المعلومات يتناول التعرف على اوجه الاختلاف فى :

أ - الخواص النفسية لصانعى القرارات.

ب - نوع القرارات.

ج - نظم المعلومات.

د - المجالات التنظيمية.

---

(1) Ibid., PP. 489-81

هـ - طرق عرض المعلومات ونشرها.

ونخلص مما سبق الى ضرورة تصميم نظام للمعلومات يتفق مع الاحتياجات النفسية لصانعي القرارات والمشكلات التنظيمية التي تواجههم.وقد كان لهذا النقد(٢) اثره على تفادى نماذج بحوث نظم المعلومات لهذا الخطأ فقد اكدت النماذج التي تلت ذلك على ضرورة مراعاة الفروق الفردية بين صانعي القرار كما انها تناولت استخدام النظم المعاونة للقرارات Sytem Decision Supportوالخاصة بصنع القرارات الاستراتجية.

ثانيا - نموذج جوري وموروتون(١) :

ينظر جوري وموروتون الى نظام المعلومات من منظور تزويد الادارة بالمعلومات وهما يفترضان ان المتغيرات التابعة هي خصائص المعلومات فيما يتصل بدقتها وشيوعها.

ويركز هذا التصور على تصميم نموذج للمعلومات يتفق مع البناء التنظيمي والعمل التنظيمي. والفروق الفردية بين صانعي القرار.

ولقد قام ستيبلStabell بتتبع هذا النموذج في دراسته عن استخدام نظام المعلومات والفروق الفردية في العمليات الادارية لصنع القرار، كما قام جروشو Grochow باختبار انماط المعرفة في استخدام النماذج المعاونة للقرارات.D. S. S

ويزداد استخدام النظم المعاونة للقرارات في المنظمات منذ نهاية السبعينيات بهدف تحسين مستوى القرارات الاستراتيجية. وهناك عدد من البحوث التي تناولت

---

(1) Ibid., P. 483
(2) Ibid., P. 484
(3) G.Gorrr &S. Morton. S. "A Framework for Management Information Systems" Sloan Management Res. vol. 13. No. 1 (1971) pp.55 -70

تحديد العلاقة القائمة بين المعلومات المستخدمة فى صنع القرار وفاعلية القرار.[1]

وقد حدد فونVon[2] اربع طرق رئيسية للبحوث الامبيريقية فى مجال نظم المعلومات هى :

١ - دراسة الحالة مع استخدام المنهج الوصفى.

٢ - الدراسات الميدانية مع استخدام المنهج التجريبى.

٣ - الاختبارات الميدانية مع استخدام المنهج التجريبى.

٤ - الدراسات المعملية مع استخدام المنهج التجريبى.

وتشير نتائج دراسات مورتون وآخرون الى ان استخدام نظام المعلومات المعاون للقرار قد تساعد على تحسين نوعية القرار، بيد انه لا يمكن تعميم هذه النتائج بسبب عدم توفر عينة تجريبية ضابطة.

ويقرر«فون» ان معظم الدراسات الميدانية تركز على دراسة تأثير نظام المعلومات على عملية صنع القرار فى المنظمات، وحيث ان هذه النتائج لاتتناول تحليل مشكلات تصميم نظم المعلومات، فانه لا يمكن تعميمها على مستوى عالمى.. ويستطرد«فون» قائلا عن الاختبارات الميدانية ان عددها قليل كما ان قيمة نتائجها محدودة فيما يتصل بتحديد اثر المتغيرات المستقلة على فاعلية القرار. هذا وتعتبر الدراسات التجريبية من اكثر الدراسات تأثيرا فى رفع مستوى تحليل نظام المعلومات لما لها من مزايا متعددة.

---

(1) Dickson, Senn & Chervany - Research in Management Information Systems. The Minnesote Experiments.Management Science Vol. 23, No.9 May, 1977,p.913

(2) Ibid., pp.914 - 915

ثالثا - نموذج لوكاس(٣) :

قدم لوكاس نموذجا وصفيا لدراسة تأثير الاتجاهات والمتغيرات المكانية Situational والشخصية للافراد فى التنظيم على استخدام نظام المعلومات وعلى اداء مستخدمى نظام المعلومات.. ويعتبر هذا النموذج تصورا للعلاقات المتبادلة بين هذه المتغيرات حيث ان استخدام نظام المعلومات سيؤثر على أداء المستخدمين له والعكس صحيح..، وان كلا من الاستخدام والاداء سيتأثران بالعوامل الشخصية والمكانية-Sit uational للافراد فى التنظيم..

وقد قام لوكاس باجراء سلسلة شاملة من البحوث استقصى فيها عناصر النموذج المختلفة.(١)

وسوف نعرض هنا لدراستين قام بهما لوكاس فى هذا المجال :

- الدراسة الاولى (١) :

دراسة استكشافية تستهدف التنبؤ بما يلى :

أ - الاداء المتوقع واستخدام نظام المعومات.

ب - العلاقة بين استخدام نظام المعلومات والاداء.

- وتشير نتائج الدراسة الى فاعلية النموذج المستخدم وتؤكد على وجود ارتباط بين انواع المتغيرات التى يستخدمها النموذج بصفة عامة.

- كما تؤيد النتائج وجود ادوار متعددة لنظام المعلومات تستهدف التعرف على المشكلات والعمل على حلها.

- ومن النتائج الهامة التى توصل اليها النموذج ايضا تأثير المتغيرات

---

(1) Ibid., P919.
(2) H. Lucas, performance & The use of An Information System, Management Sci.- Vol.21,No. 8, April(1975) PP. 918- 919.

الشخصية وانواع القرارات على استخدام نظام المعلومات.

- وتوصى الدراسة بضرورة مراعاة المرونة فى تصميم نظام المعلومات بما يتفق مع مقابلة احتياجات مستخدمى النظام.

- كما توصى مصممى نظام المعلومات بضرورة الاستعانة بنتائج هذه البحوث عند النظر فى تطويرها.

- وهناك احتياج للمزيد من الدراسات التجريبية التى تستخدم المجموعات الضابطة وكذا الدراسات الميدانية بهدف التأكد من صحة هذه النتائج ومدى شموليتها.

- فيما يتصل بالارتباط الضعيف بين الاداء واستخدام المعلومات فانه من الضرورى القيام ببحوث اخرى مع التركيز على اداء مستخدمى نظام المعلومات واداء غير المستخدمين للنظام عن طريق دراسات تجريبية.

- **الدراسة الثانية(١) :**

دراسة استطلاعية تهدف الى قياس :

أ - اتجاهات العاملين نحو نظام المعلومات.

ب - الكشف عن وجود اختلافات فى اتجاهات مستخدمى نظام المعلومات.

- وتشير نتائج الدراسة الى التقبل الكبير فى اتجاهات العاملين نحو تشغيل نظام المعلومات.

- يوصى الباحث بضرورة تصميم مقاييس اكثر موضوعية لقياس اتجاهات العاملين نحو نظام المعلومات.

- ضرورة التركيز فى الدراسات المستقبلية على بعض المتغيرات الاخرى مثل

(1) H.C.Lucas, Measuring Employee Reactions to Computer Operations, Sloan Management Rev. Vol. 15. No.3 1974, pp. 64-67.

طرق توزيع الخدمات واجراءات تطوير نظام المعلومات.

- دلت النتائج على تقبل المستويات الادارية العليا للمعلومات بدرجة اعلى من المستويات الادارية الدنيا.

رابعا - نموذج شيرفانى وكوزار (١):

قام شيرڤانى وزملاؤه بمحاولة لفصل العناصر الرئيسية المحددة لفاعلية نظم المعلومات وقاموا بتحديد المتغيرات المستقلة التى تحدد نوعية القرار والمتغيرات التابعة التى تقيس نوعية عناصر القرار.

وقد تبنى كوزرKoser هذا النموذج وقام بدراسة لمعرفة تأثير الكومبيوتر على فاعلية القرار الادارى كما قام«سن» باختبار قاعدة البيانات على فاعلية صنع القرار.

كما قام جنكنزJenkins بدراسة اثر صانع القرار، وبيئة القرار، وخصائص نظام المعلومات على فاعلية القرار.

وفيما يلى سوف نتعرض بشىء من التفصيل لسلسلة من البحوث التجريبية التى اجريت فى الفترة من ٧٠ - ١٩٧٥ والتى اطلق عليها تجارب مينسوتا لدراسة تأثير خصائص نظام المعلومات المختلفة على صنع القرار.

وتشير نتائج هذه التجارب الى التاثير الكبير لبناء نظام المعلومات المعاونة للقرار وخصائص صانعى القرارات على صنع القرارات وعملية المشاركة فى صنعها...، وقد استخدمت هذه التجارب المنهج التجريبى كما استخدمت نوعيات مختلفة من تصميمات نظم المعلومات.(٢)

---

(1) N. Chervany, G.Dickson &K.Kosar"An Experimental Gaming Framework for investigating the Influence of Management Information Systems on Decision Effectivenes "Management information system research Center, Working paper 71-21, V. of Minnesota 1971.
.(2) Ibid., P. 917

وتتكون المتغيرات المستقلة لهذه الدراسات من نوعين رئيسيين[٢] :

١ - الخصائص المختلفة لمستخدمى نظام المعلومات.

٢ - الخصائص المختلفة لنظام المعلومات.

أما المتغيرات التابعة .. فكانت:

١ - تكلفة النوعيات المختلفة للقرارات.

٢ - الوقت الذى استغرقته عملية صنع القرارات.

٣ - مدى الثقة فى القرارات.

٤ - أنواع البيانات المستخدمة فى صنع القرارات.

٥ - عائد كل نوع من القرارات المختلفة.

٦ - تقويم استخدام نظام المعلومات.

وتشير مستخلصات نتائج هذه الدراسات الى مايلى:

١ - ان نظم المعلومات المعقدة التى يصعب استخدامها لها تأ ثير ضعيف على صانع القرار.

٢ - ان نظم المعلومات ذات الصفات المعقدة اوغير المألوفة قد تضعف من ثقة صانعى القرارفى النظام وتقلل من شعورهم بالرضا عنه حتى ولو ادى استخدامه الى نتائج احسن.

٣ - قد تؤدى مخرجات نظام المعلومات الى صنع قرارات اسرع باستخدام معلومات أقل.

٤ - يفضل المديرون استخدام نظم المعلومات التفاعلية.

---

(2) Ibid., PP. 920- 921.

٥ - يجب ان يكون مصمموا نظم المعلومات على دراية بالاختلافات الفردية بين مستخدمى نظام المعلومات.(١)

كما توصى بضرورة تكرار مثل هذه الدراسات فى بيئات مختلفة وعلى عينات مشابهة بهدف التحقق من صدق نتائجها وثباتها لوضع اطارنظرى متكامل.

ويرى«ايفز» وآخرون ان لكل نموذج من هذه النماذج قيمة خاصة فى مجال بحوث نظم المعلومات، حيث ان هذه المجالات تعتبر القاعدة النظرية التى انطلقت منها البحوث والدراسات الامبيريقية فى الحقبة التى تلت ذلك والتى ستتم مناقشة اطرها النظرية ونتائجها فى المبحث التالى.

وتخلص الكاتبة من هذا العرض الى ان هذه الدراسة تتبع كلا من النموذجين الثانى والرابع حيث انها دراسة تجريبية تقيس اثر استخدام نظام المعلومات فى الوحدات الاجتماعية على ترشيد قرارات العاملين.

المبحث الثالث - الدراسات السابقة فى مجال نظم المعلومات :

اولا - دراسات فى مجال الخدمة الاجتماعية :

١ - ومن الدراسات التى تم القيام بها لمحاولة اختبار استخدام نظام المعلومات فى منظمات الخدمة الاجتماعية دراسة مىنينكندام Monninkendam فى الولايات المتحدة الامريكية عن تصميم نظام للمعلومات لاستخدام المديرين والمهنيين فى مجال الخدمة الاجتماعية(رسالة دكتوراه غير منشورة- جامعة بتسبرج Pittsburgh ١٩٨٣). وتهدف الدراسة الى اختبار استخدام نظام المعلومات فى منظمات الخدمة الاجتماعية للتعرف على مدى توافق مقوماته مع احتياجات المديرين والمهنيين.

وقد قام الباحث بمناقشة الاطر النظرية لمفاهيم عناصر النظام المتكامل للمعلومات

(1) Loc. Cit.

والنظام المعاون للقرارات والتى تشير الممارسة الميدانية الى الجدوى من استخدامها لمواجهة احتياجات صانعى القرار.

وقد قام الباحث بتصميم نموذج لعملية صنع القرار فى الخدمة الاجتماعية بما يتصل بعملية مقابلة احتياجات العاملين المتصلين بتقديم الخدمات الاجتماعية وقد ايدت المستخلصات الامبيريقية الفائدة من استخدام المديرين والمهنيين لنظام المعلومات فى منظمات الخدمة الاجتماعية.

٢ - وفى دراسة قام بها بلنكPalank عن تحليل تأثير السياسة العامة على نوعية الحياة فى اقليم سانت لويس بالولايات المتحدة الامريكية(رسالة دكتوراه غير منشورة - جامعة سانت لويسSaint Louis بالولايات المتحدة الامريكية١٩٨٣).

وتهدف الدراسة الى تحليل الجدوى من استخدام النظام الاقليمى لقاعدة بيانات نوعية الحياة Regional Quality of life Date Base System

قام الباحث بمناقشة الجذور النظرية لمفهوم «نوعية الحياة»وتعريفه اجرائيا بانه «شعور الافراد بالرضا عن اشباع احتياجاتهم على مر الزمن » وتتركز بؤرة هذا البحث حول القياس الكمى والكيفى لمدى انعكاس السياسة العامة التى تنتهجها مدينة سانت لويس على شعور المواطنين بالرضا عن مدى اشباع احتياجاتهم.

وقد تم استخدام منهج المسح الاجتماعى لاستطلاع آراء القيادات المحلية العاملة فى القطاع الحكومى والاهلى، كما قام الباحث بتطويرثلاثة عشر نموذجا تحتوى على مائتين وخمسين عنصرا من البيانات الموضوعية والذاتية لنوعية الحياة.

وتشير النتائج الى جدوى النظام الاقليمى لنوعية الحياة وتدعو الى متابعة هذا الموضوع ببحوث اخرى، كما تشير النتائج ايضا الى صلاحية نظام المعلومات فى تحليل اثر السياسة الاجتماعية على نوعية الحياة، ويوصى الباحث بضرورة تطوير

نظام المعلومات.

٣ - كما قام بل باجراء دراسة استطلاعية عن استخدام صانعى القرار المشرعين والاداريين للمعلومات في ولاية واشنطن (رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة واشنطن بالولايات المتحدة الامريكية ١٩٨٤).

وكان الهدف الرئيسى من هذه الدراسة هو التعرف على طرق استخدام صانعى القرارات من المشرعين والاداريين للمعلومات.

وتدور تساؤلات البحث حول ثلاثة محاور هى :

أ - من هم المستخدمون للمعلومات فى صنع القرارات السياسية.

ب -. ماطبيعة المعلومات المستخدمة.

ح - ما طرق استخدام المعلومات فى عمليات صنع القرارات.

وقد قام الباحث باستخدام منهج دراسة الحالة، وتم تطبيق البحث على عينة من صانعى القرار المشرعين والاداريين المستخدمين لنظام المعلومات والمشاركين فى صنع القرارات السياسية المتصلة بتعديل القانون رقم ٣٧١ الخاص بحماية الاحداث ورعاية الطفولة فى ولاية واشنطن.

وقد قام الباحث بتصميم استمارة مقابلة للحصول على البيانات من افراد العينة لتوضيح آرائهم فيما يتعلق بالقرارات التى اتخذت وبطبيعة المعلومات التى استخدمت فى صنع هذه القرارات، وبالطرق المختلفة لاستخدام المعلومات فى صنع القرارات. ومن النتائج الرئيسية التى توصلت اليها الدراسة ما يلى :

× ان المعلومات المختارة والمستخدمة فى عمليات صنع القرارات كانت متصلة بالمواد الخاصة بتعديل القانون وبدور المشاركين فى صنع القرار.

× اثبتت الدراسة تنوع المعلومات المستخدمة فى صنع القرارات والتى تناولت

الاحصائيات الديموجرافية والمؤلفات العملية وتقارير اللجان وقرارات المحاكم والمراجع القانونية، وآراء الخبراء.

وقد خلصت الدراسة الى ضرورة القيام ببحوث اعمق مع التركيز على تطور الاحصائيات المتصلة بتحديد الخصائص الديموجرافية للجمهور المستهدف تقديم الخدمات الاجتماعية اليه وذلك حتى يمكن الاستعانة بها عند صنع قرارات مماثله.

٤ - ومن الدراسات التى تم القيام بها فى البلدان النامية دراسة قام بها ابراهيم عبد الرحمن ابراهيم رجب عن دراسة لعملية اتخاذ القرارات فى احد اجهزة تنظيم المجتمع الأولية للاتحاد الاقليمى للجمعيات والمؤسسات الخاصة بالقاهرة،(رسالة ماجستير غير منشورة - جامعة حلوان ١٩٧٢). نلخصها فيما يلى: **مشكلة البحث :**

كيف يتم الواقع اتخاذ القرارات فى اتحاد الاقليمى للجمعيات وينجم عن هذا السؤال الرئيسى اربعة اسئلة فرعية هى :

١ - ما هى انواع القرارات التى تصدر عن الاتحاد ؟.

٢ - ما هى المراحل التى يمر بها اتخاذ القرارات فى الاتحاد ؟

٣ - من هم المشتركون بالفعل فى اتخاذ القرارات ؟

٤ - ما هى الاسس التى تبنى عليها تلك القرارات ؟.

وقد تم استخدام منهج دراسة الحالة للاجابة عن تساؤلات البحث، كما تم استخدام ادوات البحث التالية :

أ - اجراء ست مقابلات مقننة مع الرواد الاوائل لحركة المجالس والاتحادات فى مصر.

ب - دراسة الوثائق والمستندات ومحاضر اجتماعات الجمعية العمومية للاتحاد

الاقليمى وكذا محاضر اجتماعات مجلس الادارة واللجان.

ح - الملاحظة بالمشاركة لعدد من الاجتماعات.

د - تصميم استمارة مقابلة طبقت على اعضاء مجلس الادارة والفنيين واعضاء لجنة التخطيط والتنسيق.

وكان من نتائج الدراسة فيما يتصل بالاسس التى تبنى عليها القرارات موضوع الدراسة ان الاساس الضرورى من المعلومات والحقائق اللازمة لاتخاذ القرارات فى الاتحاد الاقليمى ناقص او منعدم فى بعض الجوانب وهذا يعنى الاعتماد على بعض التفضيلات العامة التى قد لاتجد لها سندا قويا من الواقع الموضوعى والمستمدة من بعض الخبرات الفردية او من اتجاهات الرأى العام.

ويوصى البحث بانه من الضرورى ان يقوم الاتحاد بالتعاون مع الوزارات المعنية بالخدمات بالاشتراك فى جهد جاد لتوفير الاساس الكافى من المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة وذلك من خلال تجميع المعلومات المتاحة واجراء البحوث العلمية المنضبطة لتوفير المعلومات الضرورية حول احتياجات الرعاية الاجتماعية بصفة خاصة.

ثانيا - دراسات فى مجال الادارة :

هذا وقد اجرى بيركاردBurkhard دراسة تجريبية تستهدف اختبار فاعلية النظم المعاونة للقرارات(دراسة دكتوراه غير منشورة فى علم الادارة- جامعة جورجيا.UV of Georgia بالولايات المتحدة الامريكية ١٩٨٤)..

وتعتبر النظم المعاونة للقرارات اكتشافا حديثا فى مجال نظم المعلومات وذلك لاختلاف خصائصها عن خصائص نظم المعلومات الادارية من حيث تركيز الاولى على الارتفاع بمستوى فاعلية القرار كمفهوم محورى، بيد ان الاراء تجمع على صعوبة قياس فاعلية النظام المعاون للقرار..، وتختبر هذه الدراسة فاعلية استخدام هذا النظام

عن طريق استخدام المنهج التجريبى وتؤكد النتائج على ان النظام المعاون للقرار قد احدث تحسنا فى فاعلية صنع القرار.

٦ - الدراسة السادسة قام بها كليمبا Klempaالدراسة النظام المعاون للقرار(رسالة دكتواره غير منشورة فى علم الادارة جامعة جنوب كاليفورنياSouthern California بالولايات المتحدة الامريكية، ١٩٨٣).

تستهدف هذه الدراسة اكتشاف التفاعل الذى احدثه النظام المعاون للقرار فى المركز الطبى فيما يتصل باتخاذ القرارات الاستراتيجية لعينتى البحث بدرجة عالية فيما يتصل بتكافؤهم فى الخصائص الديموجرافية، والخبرات السابقة والمجال الجغرافى رالبيئة الداخلية للمركز الطبى.وشملت عينة الدراسة مجموعتين تجريبيتين غير متكافئتين فيما يتصل باستخدام السلطة والمسئولية وبؤرة الضبط ومستوى حل مشكلات القرارات. وتركز البحث على ثلاثة متغيرات تابعة هى :

استخدام نظام المعلومات، وفاعلية صنع القرار، وتقبل نظام المعلومات. وقد دعمت نتائج البحث فرض ارجيز Argyris الذى مؤداه :

تأثير عدم قيام التنظيم بوظيفته على نظام المعلومات وكذا مقولة انوفاسAnovas عن التاثير الفعال للديناميات التنظيمية على الاسلوب المعرفى.

٧ - دراسة قام بها بيرجرونBergeron عن متطلبات فاعلية نظم المعلومات(رسالة دكتوراه غير منشورة فى علم الادارة جامعة جورجيا Georgia Unv. بالولايات المتحدة الامريكية).

دراسة ميدانية تستهدف التعرف على المتغيرات المتصلة بتفسير درجة فاعلية او عدم فاعلية استخدام نظام المعلومات فى المنظمات.

وقد قام الباحث بتطبيق استمارة استبار لجمع البيانات من عينة عشوائيةتتكون من ٢٦٤ مديرا يعملون فى ٥٣ منظمة كبيرة ومتوسطة الحجم فى الولايات المتحدة

الامريكية.

وقد اثبتت النتائج ان هناك ارتباطا قويا بين استخدام المديرين للمعلومات واشتراكهم فى الانشطة التنموية والمحاسبية وفى وضع الميزانية.بينما كان هناك ارتباط ضعيف فيما يتصل بنوعية المعلومات واستخدام السلطة.

ثالثا - دراسات فى مجال المعلومات :

٨ - قام منتظمىMontazemi باجراء دراسة وضع اطار تصورى لتحليل نوعيات المعلومات وتصميم نظام غير عادى لنقل المعلومات (رسالة دكتوراه غير منشورة فى علم المعلومات من جامعة وترلوWaterloo بكندا، ١٩٨٤).

وتهدف هذه الدراسة الى التفرقة بين البيانات المتصلة بعملية صنع القرار والبيانات غير المتصلة Redundant.

وتتلخص مشكلة البحث فى صعوبة تخلص صانعى القرارات من البيانات غير المتصلة بصنع القرارات عليلة البناءIll Structured ذات الطبيعة غير اليقينية.

وقد قام الباحث بتصميم اطار تصورى لتحديد البيانات المتصلة بعملية صنع القرار. هذا بالاضافة الى استنباط فرضين من التراث النظرى المتعدد الاتجاهات بهدف تقويم درجة تناسب عناصر المعلومات فى تقدير عائد القرارات.

وقد استخدم الباحث منهج الخرائط المعرفيةGognitive Mapping بالاضافة الى منهج الرقابة النوعيةQuality Control Type فى تصميم رقيبSensor لاختبار مواجهة صانعى القرارات لانماط مشكلات القرارات عليلة البناء ومساعدتهم على حلها.

وتشير النتائج الى ان اتجاه الدراسة يعتبر اتجاها جديدا ومكملا لاساليب تحليل نظم المعلومات وتصميماتها. كما توصلت الدراسة الى ان استخدام«الرقيب كنموذج غير عادى لنقل المعلومات كان امرا مشجعا جدا حيث انه استطاع تصيد المشكلات

غير العادية فى كل قرار عليل البناء بمعدل يترواح ما بين ٩٣٪ - ١٠٠٪

وفيما يلى عرض لاهم الملاحظات على هذه الدراسات السابقة :

١ - تناولت جميع الدراسات نظم المعلومات بصفة عامة باستثناء دراسة واحدة.

٢ - لوحظ ان بعض الدراسات ذات طابع خاص حيث اعتمدت على تصميم نموذج غير عادى للمعلومات مثل دراسة«مكنيندام» ١٩٨٣ والتى كان اساسها النظرى هو تصميم رقيب لتصيد البيانات. ودراسة «بلنك» ١٩٨٣ التى كان اساسها تحليل الجدوى من استخدام النظام الاقليمى لقاعدة بيانات نوعية الحياة.

٣ - اشتركت بعض البحوث مع البحث الحالى فى نفس الموضوع وان اختلفت فى الهدف ومنهج الدراسة والادوات والعينة.

٤ - اهتمت اكثر الدراسات بالكشف عن اثر اختبار نظام المعلومات بصفة عامة وفى منظمات الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة.

٥ - وبالرغم من عدم تشابه مناهج بعض الدراسات فى مجالات الادارة، والمعلومات والخدمة الاجتماعية مع منهج دراستنا الحالية الا انها ولا شك تعزز نتائج الدراسات فى مجال نظم المعلومات فى الخدمة الاجتماعية وذلك بان هناك عوامل مشتركة بين الدراستين وان اختلفت نوعية المنظمات.

٦ - اكدت هذه الدراسات على امكانية قياس اثر ادخال او استخدام نظام المعلومات فى المنظمات المختلفة.

٧ - فى الواقع ان بعض هذه الدراسات تتشابه مع نوعية دراستنا الحالية فيما يتصل بنوعية القرارات.

٨ - تستهدف معظم هذه الدراسات اكتشاف التفاعل او الاثر الذى احدثه نظام المعلومات فيما يتصل بصنع القرارات.

٩ - تتفق المستخلصات الامبيريقية لهذه الدراسات مع نتائج دراستنا الحالية في ان هناك فائدة وجدوى من استخدام نظام المعلومات في المنظمات بصفة عامة وفي منظمات الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة.

١٠ - هناك تشابه في بعض مكونات الاطر النظرية لبعض الدراسات مع دراستنا الحالية.

١١ - لوحظ ان كل البحوث والدراسات السابقة بحوث ميدانية او تجريبية وليس بينها دراسات نظرية.

١٢ - اوضحت الدراسات اهمية قياس أثر نظام المعلومات في المنظمات بهدف تطويره.

الباب الثانى
الدراسة الميدانية

المقدمة والاجراءات المنهجية

الفصل السادس - المجتمع الجغرافى والبشرى.

الفصل السابع - نتائج الدراسة ومناقشاتها

المقدمة والاجراءات المنهجية :

ان احداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية تحتاج الى ادارة علمية حديثة تسعى الى التطوير عن طريق الاخذ باحدث الاساليب التكنولوجية لجمع المعلومات وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها.

فالدول التى تبنت التفاعل مع ظاهرة المعلومات وتقنياتها المتقدمة استطاعت تحقيق معدلات عالية من النمو، وعلى العكس من ذلك فان الدول التى تخلفت عن اللحاق بركب المعلومات تواجه صعوبات جمة لتنمية مجتمعاتها اجتماعيا واقتصاديا وثقافيا.

ومن ابرز المشكلات واخطرها تأثيرا على خطط التنمية فى مصر مشكلة محاكاة المشروعات والانشطة الاجتماعية التى توجد فى البلاد المتقدمة. حيث انها لاتعتبر تمثيلا حقيقيا لمشكلات واحتياجات الواقع المصرى، لذلك يجب ان تعتمد خطط التنمية على الاساليب الحديثة الخاصة بنظم المعلومات المتكاملة التى تجمع وتحلل وتسترجع المعلومات الضرورية لعمليات التخطيط لتنمية المجتمعات.

وتستوجب الحقبة الحالية للتنمية من وزارة الشئون الاجتماعية اقامة نظم متكاملة للمعلومات على المستوى المحلى تتفاعل وتترابط مع نظم اكبر على المستوى الاقليمى ثم على المستوى القومى، مستعينة فى ذلك «بتكنولوجيا» المعلومات المناسبة بهدف وضع خطط صادقة تتفق مع الاحتياجات والمشكلات لسكان المجتمعات المحلية على اساس التنبؤ العلمى الدقيق، لاالحدس العشوائى فى اتخاذ القرارات التخطيطية.

وتعتبر مشكلة عدم توفر المعلومات لدى الوحدات الاجتماعية سواء منها الريفية او الحضرية عائقا اساسيا فى سبيل تحقيق اهداف تنمية المجتمع المحلى. ويبلغ عدد الوحدات الاجتماعية فى جمهورية مصر العربية ١٢٩٥ وحدة اجتماعية طبقا لاحصاء عام ١٩٨٣ منها ٣٥٨ وحدة اجتماعية حضرية (بنسبة ٢٨,٢٪) ويخدم العدد الباقى

من تلك الوحدات مناطق ريفية وشبة صحراوية (بنسبة ٨. ٧١٪).

وتتصدى الوحدات الاجتماعية التابعة لوزارة الشئون الاجتماعية لمواجهة الاحتياجات الجماهيرية الملحة فى الريف والحضر.. ان الالاف من هذه المجتمعات المحلية هى بحق القاعدة العريضة التى يجب ان تقوم عليها النهضة القومية الشاملة.. ان تقدم الامم يقاس دائما بمدى ما وصلت اليه مجتمعاتها المحلية الصغيرة من تقدم وبما تستطيع هذه المجتمعات ان توفره بامكانياتها الذاتية من احتياجات مواطنيها بفئاتهم المختلفة وبما تسهم من مشاركة بناءة فى اقامة تنمية قومية.

ومن هنا تظهر الحاجة الى العمل على توافر المعلومات الدقيقة والصحيحة والفورية فى الوحدات الاجتماعية لزيادة كفاءة وفاعلية عمليات تنمية المجتمعات المحلية..

تحرص وزارة الشئون الاجتماعية على تجاوز ظاهرة التخلف وذلك عن طريق التنمية، وسبيلها الوحيد فى ذلك هو التخطيط السليم المبنى على معلومات دقيقة وصحيحة حيث ان انعدام الرؤية الواضحة والتنبؤ الدقيق يؤديان الى اتخاذ قرارات عشوائية بعيدة عن الواقع. ولسنا بحاجة الى بيان الارتباط العضوى بين المعلومات والبحث العلمى، ذلك لانه لايمكن ان يكون هناك تخطيط علمى جاد. ما لم تكن هناك معلومات يستند اليها العاملون فى الوحدة الاجتماعية لتخطيط الخدمات الاجتماعية وتنفيذها.

وتأسيسا على ما تقدم فقد قامت وزارة الشئون الاجتماعية بتبنى تجربة تطوير مستوى تصميم نظم المعلومات بهدف جمع المعلومات وتحليلها ومعالجتها فى الوحدات الاجتماعية.

وهنا نطرح تساؤلا :

- هل ما تتكلفه وزارة الشئون الاجتماعية لتوفير نظم المعلومات بالوحدات الاجتماعية الحضرية والريفية يعتبر فاقدا ام له عائد ؟ وما اثره على تنمية

هذه المجتمعات المحلية ؟..

ولذلك فدراستنا هذه تسهم فى محاولة التعرف على قياس اثر المعلومات فى الوحدات الاجتماعية على التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية.

أهمية الدراسة :

يلاحظ الاتجاه السائد فى الجامعات لتوجيه البحوث العلمية على مستوى الدراسات العليا لتجمع بين الاكاديمية العلمية، والتطبيقية العملية الميدانية لتناول الظاهرات الاجتماعية بالبحث والدراسة.

وتكمن اهمية البحث الحالى فى اهمية الموضوع الذى يتصدى لدراسته وهو رصد وتحليل تأثير المعلومات فى التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية على عمليات صنع القرارات وتنفيذها فى الوحدات الاجتماعية.

ويمكن تقسيم الاهمية الى علمية، واخرى عملية، اما الاهمية العلمية للدراسة فتشير الى انها تطبيق لمناهج البحث العلمى فى مجالات جديدة : حيث ان معالجة قضايا نظم المعلومات وخدماتها فى مجالات العلوم الاجتماعية امر حديث العهد نسبيا فى العالم.

وترجع الاهمية العملية لهذه الدراسة للفترة التاريخية الممتدة من عام ١٩٨٠ - ١٩٨٣(فترة التجربة) وهى كذلك فترة ذات خصائص متميزة عن الفترة السابقة عليها واللاحقة لها بالنسبة لتطوير العمل فى الوحدات الاجتماعية.

كما يكشف استعراض التاريخ التطورى لمجال الخدمات الاجتماعية بمصر عن افتقاره الى طرق تنظيمية لجمع المعلومات ومعالجتها بهدف ترشيد القرارات والاعمال فى الوحدات الاجتماعية، ومن هنا تأتى اهمية هذه الدراسة حيث ان نتائجها ستفسر عمليا عن التوصل الى كثير من المؤشرات والدلائل التى سيستفاد منها (امبريقيا) لتطوير وتخطيط تنمية المجتمعات المحلية خاصة بالنسبة لمجالات عمل وزارة الشئون،

الاجتماعية فى جمهورية مصر العربية بهدف الارتفاع بمعدل تقديم الخدمات الاجتماعية.

ثالثا - اهداف الدراسة :

وحيث تعتبر الوحدة الاجتماعية هى القاعدة الاساسية لتحقيق اهداف واغراض وزارة الشئون الاجتماعية. فقد اقيم مشروع مراكز الخدمة الاجتماعية المتكاملة بهدف رفع مستوى أداء الوحدة الاجتماعية من حيث تحسين قدرتها على مساعدة الناس وسد احتياجاتهم وتقديم الخدمات المتصلة بمشكلاتهم، وتعبئة الموارد البشرية المادية والمالية والتنظيمية، وتقويم أداء اعمالها والتعلم من خبراتها.

والهدف من هذه الدراسة هو التعرف على مدى فعالية وفرة المعلومات فى ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية.. وهل ثمة علاقة بين وفرة المعلومات وترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية فيما يتصل بزيادة التحسن فى مضمون المعلومات وزيادة التحسن فى القنوات الرسمية، وزيادة تبادل المعلومات، وزيادة التحسن فى الاتصالات الافقية والصاعدة والهابطة والخارجية، وزيادة المشاركة والتأثير، وزيادة التحسن فى اتجاهات العاملين نحو الوحدة الاجتماعية.

فروض الدراسة :

ومن هذا المنطلق فقد اصبح الفرض الرئيسى للبحث الذى ستحاول الدراسة ان تتحقق منه هو :

كلما زادت المعلومات الوثيقية الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية.

الفروض الفرعية :

١ - كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى القنوات الرسمية.

٣ - كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، زاد التحسن في القنوات غير الرسمية.

٤ - كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، زاد تبادل المعلومات.

٥ - كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، زاد التحسن في الاتصال الافقي.

٦ - كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، زاد التحسن في الاتصال الصاعد.

٧ - كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، زاد التحسن في الاتصال الهابط.

٨ - كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، زاد التحسن في الاتصال الخارجي.

٩ - كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، زادت المشاركة.

١٠ - كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، زاد وزن كل من العاملين في القرارات التخطيطية والتنفيذية.

١١ - كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، زاد التحسن في اتجاهات العاملين نحو الوحدة الاجتماعية.

رابعا :- نوع الدراسة :

تجريبية تستهدف اختبار الفروض السببية، فتحصل على بيانات يمكن الاحتكام اليها في قبول هذه الفروض او تعديلها اورفضها بصورة تساعد على تنمية جوانب

المعرفة الامبيريقية والنظرية.

منهج البحث الميداني :

المنهج التجريبي.. وهو اكثر المناهج تمييزا للعلم، وهو مثال للخطوة الخامسة التي تهدف الى التحقق من صحة الفروض، اذ انه المنهج الذي تتمثل فيه معالم الطريقة العلمية بصورة واضحة، فهو يبدأ بالملاحظة ويتلوها بالفرض، ويتبعها بتحقيق الفرض بواسطة التجريب، ثم يصل عن طريق ذلك الى معرفة القوانين العامة التي تحكم الظواهر.

وقد استخدمت في الدراسة مجموعتان متكافئتان من الوحدات الاجتماعية احداهما ضابطة والاخرى تجريبية.

وفيما يلي الخطوات المنهجية التي سارت عليها الدراسة :

١ - القياس القبلي للوحدات الاجتماعية الريفية والحضرية التجريبية والضابطة قبل بدء التجربة بهدف التاكد من عدم وجود فروق في القياس قبل ادخال المتغير التجريبي.

٢ - ادخال المتغير التجريبي - وهو نظام المعلومات - في الوحدات التجريبية وحدها والتي تتكون من وحدة اجتماعية ريفية واخرى حضرية.

٣ - القياس البعدي للوحدات التجريبية التي« تعرضت للمتغير التجريبي المستقل والوحدات الضابطة التي لم تتعرض لهذا المتغير لقياس نتائج استخدام وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

٤ - مقارنة نتائج الوحدة التجريبية الحضرية بنتائج الوحدة التجريبية الريفية للكشف عن اوجه الاختلاف بين تأثير المتغير المستقل على كل من الوحدتين نتيجة لتحسين المعلومات وزيادة كفاءه استخدامها.

أدوات الدراسة :

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الادوات المنهجية سواء فيما يتعلق بجمع المادة العلمية، او فيما يتعلق بتحليلها، وهى ادوات كمية، واخرى كيفية.

١ - الادوات الكمية :

أ - الاحصاءات الرسمية :

وتتمثل فى مجموعة الاحصاءات والبيانات الخاصة بالتعداد العام للسكان لعام ١٩٧٦ وهذه البيانات تشتمل على توزيع السكان فى مجتمعات البحث التجريبية والضابطة الحضرية والريفية من حيث النوع والجنس والديانة والحالة الاجتماعية والحالة التعليمية والانشطة الاقتصادية.

ب - بيانات واحصاءات كراسة الخدمات الاساسية :

وتشتمل على البيانات عن الخدمات القائمة فى المجتمعات المحلية والحضرية والريفية - مجتمعات البحث - فيما يتصل بخدمات الشئون الاجتماعية، والصحة، والتربية والتعليم، والزراعة، والشباب، والمرافق وخدمات جهاز بناء وتنمية القرية.

٢ - الادوات الكيفية :

استخدمت الباحثة فى هذه الدراسة مجموعة من الادوات الكيفية التى تتناسب وموضوع البحث، وتتنوع هذه الادوات وتختلف، فمنها المقياس وتحليل المحتوى والمقابلة الحرة.

المقياس :

يعرف المقياس بانه مدخل للدراسة لتأكيد التعريفات الاجرائية للمفاهيم الاجتماعية ووصف العلاقات الانسانية والظواهر الاجتماعية الاخرى فى مصطلحات

كمية و قياسية[١]،كما يعرفه ثورنديك Thorndike [٢] فيقول ان كل ما يوجد بمقدار يمكن ان يقاس بمقدار وان ما يقاس بمقدار يمكن ان يوجد بمقدار، هذا ويرى ستيفنز Stevens [٣] ان المقياس هو عملية استخدام الاعداد للدلالة على الموضوعات او الاحداث وفقا لقواعد معينة.

هذا ويمثل المقياس الاداة الرئيسية فى البحث من حيث انها ترجمة للاطار التصورى النظري المستند الى النظريات العلمية والبحوث السابقة والمقاييس المتصلة بمجال البحث بالاضافة الى انه ترجمة لمشكلة البحث ومحاولة التاكد من اختبار الفروض.

ولم تجد الكاتبة فى حدود علمها بالدراسات المصرية اختبارات تقيس اثر المعلومات وتساعد على الاجابة على التساؤلات التى قامت هذه الدراسة بالاجابة عنها ويصلح استخدامها بين العاملين فى الوحدة الاجتماعية لذا قامت الكاتبة باستخدام عدد من المقاييس التى اعدها وقننها كل من اولمزتيد وكريستنسن Olmstead and Christtinsen [٤] فى الدراسة الميدانية الشاملة لقياس تأثير البناء التنظيمى فى منظمات الرعاية الاجتماعية على الاداء، كذا تحديد اتجاهات العاملين نحو المنظمات فى بيئة العمل. ويقرر ردفورد Radord [٥] انه يجب تقويم نظم المعلومات فيما يتصل

---

(1) H. Farchfield, Dictionary of Sociology, N. Y., philosophical Library, 1947. p. 303.
(2) E. Thorndike, The Seventh Year Book of the National Society for the Study of Education, part II.p.12.
(3) L. Kogan. Principles of Measurement Social Work Research, Ed., By Norman & Polansky(Chicago &London) The U. of Chicago Press,, 1972.p 68.
(4) J. Olmstteod & E. Christtensen , Research Report No. 2- Effects of Agency Work Contexts, Dept., of H. E. W. & Welfare Social & Re-habilition Service, December, 1973.
(5) Radford, Op. Cit., P. 140.

بالمزايا والتكلفة وهو امر غير سهل حيث لاتوجد وثائق فى التراث تشير الى النجاح فى هذا المجال..كما يقرر كريبل[1]Kribel ان تقويم نظم المعلومات عملية صعبة للغاية ومجال يستحق منا تركيز الجهود..، ويضيف ماسونMason[2] وميتروفMitroff ان ظاهرة المعلومات تستحق دراسات متعمقة للوقوف على آثار نظام المعلومات.

ويعترف معظم العلماء بصعوبة اقامة صلة مباشرة بين استخدام نظام المعلومات والنجاح التنظيمى، كما يقترحون التركيز على دراسة اثر نظام المعلومات فى صنع القرارات فى المنظمات .. بيد ان سيورد يعترف بصعوبة تطبيق تحليل اتجاه القرار لعدة اسباب منها :

١ - انه طريق شاق يتطلب استخدام كميات موفورة من المعرفة التى يكمن جزء كبير منها فى اذهان صانعى القرار.

٢ - معدل التقادم السريع لنتائج التحليل بسبب التغير المستمر فى المنظمات.

٣ - صعوبة تحويل عائد القرار الى مقاييس كمية.

٤ - صعوبة تكرار نتائج التقويم بهدف تعميمها.

وقد قامت الكاتبة باجراء الترجمة ودراسة الصياغة اللفظية على المقاييس لمحاولة تمصيرها واضطرت الى حذف بعض محتوياتها التى لاتتفق مع البيئة التنظيمية فى الوحدة الاجتماعية، كما اضافت بعض المحتويات التى استقتها من التراث المتصل بموضوع البحث، ثم استشارت الكاتبة احد الخبراء فى[2] فى هذا المقياس بصورته الجديدة التى شملت المحكات المتصلة بفروض الدراسة فأشار بدوره بعرضه على عشرة

---

(1) Loc. Citt.

(2) D. Brabander, Successful information System Development, Management Scien . Vol. 30. No.2 Feb. 1984, pp. 138- 139.

(١) الاستاذ لدكتور صلاح حوطر، استاذ علم النفس الاحصائى بكليه التربية الفنية، بجامعة حلوان.

من المحكمين من اساتذة الخدمة الاجتماعية وعشرة آخرين من أساتذة علم النفس الاحصائى بكلية التربية الفنية بجامعة حلوان لابداء الرأى فى مدى صلاحية المقياس للتطبيق بعد اجراء التعديلات اللازمة على ان تكون النتيجة ٨٠٪ بالموافقة.

وضمانا لسلامة الحكم على صلاحية المقياس الذى يطبق لاول مرة فى البيئة المصرية تم ايضا عرض المقياس على عشرة من المحكمين من خبراء العمل الاجتماعى فى وزارة الشئون الاجتماعية وفى هيئة الامم المتحدة وكذا خبراء جامعة نورث كارولينا North Carolina University العاملين فى هيئة مشروع الخدمات الاجتماعية المتكاملة، وذلك كله بهدف ان يكون التأكد من صدق المقياس فى مجال التطبيق الميدانى.

هذا، وقد تم استطلاع رأى المحكمين من خلال خطاب موجه لكل منهم يتضمن موضوع الدراسة واهدافها لمعرفة رأيهم فى صلاحية المقياس المذكور للدراسة بناء على التعليمات المرفقة واستطلاع الرأى فى الموافقة على بيان مدى وضوح العبارات الواردة فى الاستبيان، ومدى صلة كل عبارة بموضوع المقياس مع ذكراى اضافات او اسئلة ذات اهمية وارتباط بموضوع الدراسة تساعد على تحسين تطبيق المقياس واقتراح التعديلات اللازمة وكانت نتيجة استطلاع رأى المحكمين هى الموافقة بنسبة ٨٠٪.

وتدعيما لسلامة تطبيق المقياس بعد التعديلات تم اجراء اختبار الثبات والصدق للمقياس فى صورته الاولى.

ثبات المقياس : Reliability

يقصد بثبات المقياس المطابقة بين نتائجه فى المرات المتعددة التى يطبق فيها على نفس الافراد، فان دل التطبيق الثانى للمقياس على نفس النتائج التى دل عليها التطبيق الاول بالنسبة لمجموعة معينة من الافراد اصبح المقياس ثابتا.

ونظرا لتعدد طرق قياس الثبات، فقد تم استخدام طريقة اعادة الاختبار، حيث

تعتمد هذه الطريقة على تطبيق المقياس على مجموعة من الافراد (لهم نفس ظروف عينة البحث الاصلية وبعد مضى خمسة عشر يوما تم اعادة التطبيق مرة اخرى على نفس المجموعة وبحساب معامل ارتباط درجات التطبيق الأول بدرجات التطبيق الثانى للحصول على معامل ثبات الاختبار، لم تظهر اختلافات جوهرية.

صدق المقياس : Validity

هناك طرق متعددة يمكن الاعتماد عليها للتحقق من صدق المقياس منها :

الاعتماد على طريقة المحكمين لكى يكونوا معيارا لعملية صدق المقياس، ومنها:

طريقة الصدق المنطقى التى تعتمد على مدى تمثيل المقياس للمواقف التى يقيسها مؤكدا على التمثيل الصادق، فاذا كان صدق المضمون مرتفعا كانت منطقة السلوك التى يفترض ان هذا المقياس يقيسها ممثلة تمثيلا جيدا فى فقرات المقياس. ومنها كذلك طريقة الصدق النظرى التى تعتمد على الحقائق التى اثبتتها نظريات علمية سابقة باعتبارها محكا لصدق المقياس. فاذا ما انتهى المقياس الحالى الى اثبات وجود علاقة او ارتباط بين خاصية واخرى، فان ذلك يكون دليلا على توافر صدق المقياس اذ يكون قد اثبت فروضا اكدتها نظريات سابقة لها قيمتها العلمية.

هذا، وقد صمم هذا المقياس بهدف قياس اثر المعلومات على آراء صانعى القرارات ومنفذيها فى الوحدات الاجتماعية الريفية والحضرية.

وقد تضمن المقياس البيانات التالية :

١ - البيانات الاولية.. وتشمل بيانات عن الجنس - الحالة الاجتماعية- السن بالسنوات - المؤهل الدراسى - العمل الحالى - عدد سنوات الخبرة فى العمل الحالى - عدد سنوات الخدمة فى الوحدة الاجتماعية الحالية - عدد سنوات الخدمة منذ تاريخ التعيين - محل الاقامة الدائم - عدد البرامج

التدريبية التى حصل عليها - عدد العاملين الذين يشرف عليهم - عدد العاملين الذين يعمل معهم.

٢ - مقياس اتاحة المعلومات المناسبة والكافية والفورية. . اللازمة لعمليات صنع القرارات وتنفيذها.

٣ - مقياس تبادل المعلومات بين العاملين فى الوحدة الاجتماعية.

٤ - مقياس القنوات الرسمية.

٥ - مقياس القنوات غير الرسمية.

٦ - مقياس المصدر.

٧ - مقياس الاتصال الافقى.

٨ - مقياس الاتصال الصاعد.

٩ - مقياس الاتصال الهابط.

١٠ - مقياس الاتصال الخارجى.

١١ - مقياس المشاركة فى صنع القرارات.

١٢ - مقياس التأثير فى صنع القرارات.

١٣ - مقياس الاتجاهات.

أدوات تحليل البيانات :

أ - تتم عملية تحليل البيانات الكمية عن طريق استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والعلاقات والارتباطات والانحراف المعيارى.

ب - تتم عملية تحليل البيانات الكيفية عن طريق استخدام مقياس«ت» لاختبار معنوية الفروق بين درجات القياس القبلى رالبعدى للمجموعة الحضرية والريفية.

٢ - تحليل محتوى الوثائق والسجلات المتاحة :

هذا وقد تم التحليل فى عدة خطوات هى :

أ - دراسة محاضر اجتماعات مجالس ادارة جمعيات تنمية المجتمع المحلى التابعة للوحدات الاجتماعية التجريبية والضابطة الحضرية والريفية.

ب - دراسة التقارير السنوية التى تعدها الوحدات الاجتماعية عن انشطتها المختلفة.

ح - دراسة التقارير الاشرافية التى ترد من الادارة الاجتماعية بمديرية الشئون الاجتماعية بالغربية عن سير العمل وبعض الملاحظات العامة التى يجب اتباعها.

د - دراسة كراسة البيانات الاساسية عن المجتمعات المحلية والخدمات القائمة. «هذه الكراسة كانت متوفرة فقط فى الوحدات الاجتماعية التجريبية».

هـ - دراسة مستخلصات آراء القادة المحليين بالنسبة لمشكلاتهم راحتياجاتهم وآرائهم وترتيبها فى اولويات وتصورهم لطرق حل هذه المشكلات.

و - دراسة وثائق مشروع الخدمات الاجتماعية المتكاملة بطنطا.

وقد افادت هذه الادوات فيما يلى :

١ - تحديد انواع القرارات التخطيطية التى تتخذها الوحدات الاجتماعية.

٢ - تحديد انواع القرارات التنفيذية التى تتخذها الوحدات الاجتماعية.

٣ - تحديد مصادر المعلومات التى يمكن للوحدات الاجتماعية الحصول منها على البيانات والمعلومات.

٤ - تحديد العاملين المشاركين فى عمليات صنع القرارات وتنفيذها فى الوحدات الاجتماعية وبناء على ذلك تم تحديد العينة البشرية.

٣ - المقابلة الحرة :

قمنا باجراء عدد من المقابلات الحرة مع العاملين فى الوحدات الاجتماعية القائمة فى مجتمع البحث أو فى المجتمعات الاخرى المشابهة بهدف التعايش فى البيئة الداخلية فى الوحدة الاجتماعية والتعرف على ادق قراراتها واعمالها.

مجتمع الدراسة :

تتحدد مجالات الدراسة الوظيفية والمكانية والبشرية والزمنية فى الاتى :

١ - المجال الوظيفى :

تقتصر الدراسة على تحليل تأثير المعلومات فى التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية الحضرية والريفية والتحول الذى طرأ عليها خلال فترة تجربة مشروع مراكز الخدمات الاجتماعية المتكاملة وهى الفترة التى تبدأ من يوليو ١٩٨١ وتنتهى فى اواخر يونيو ١٩٨٣ وتتمثل المجالات الوظيفية للمعلومات موضوع التحليل فى صنع القرارات وتنفيذها بالوحدات الاجتماعية الريفية والحضرية وهى المجالات التى تقوم بتنفيذها وزارة الشئون الاجتماعية على المستوى المحلى.

٢ - المجال المكانى للدراسة :

هو محافظة الغربية وبتعبير أدق الوحدات الاجتماعية الحضرية والريفية التجريبية التى تستخدم ادارة نظم المعلومات وهى الوحدات المختارة بها كمجال لتجربة مشروع مراكز الخدمة الاجتماعية المتكاملة والوحدات الاجتماعية الحضرية والريفية التى لايوجد بها ادارة نظم المعلومات والتى تمثل المجموعة الضابطة فى عينة البحث والموجودة بنفس المحافظة.

أ - المجال الريفى :

تم اختيار الوحدة الاجتماعية الريفية بشبرا النملة مركز طنطا بمحافظة الغربية بوصفها الوحدة التجريبية الريفية الوحيدة فى جمهورية مصر العربية التى تخضع

للتجربة. اما بالنسبة للوحدة الاجتماعية الريفية الضابطة، فان الامر لم يكن سهلا على اساس ان هناك عدة وحدات اجتماعية ريفية مماثلة تابعة لمركز طنطا هى وحدات شبرا قاص والسنطة.

لذلك فقد رؤى مراعاة توفر عدة متغيرات عند اختيار الوحدة الاجتماعية الضابطة من اهمها : بعدها المكانى عن مدينة طنطا، وتوافر جمعية لتنمية المجتمع المحلى، توافر خدمات مماثلة كتلك الخدمات القائمة فى الوحدة التجريبية موضوع البحث، مراعاة الاتكون هذه الوحدة الاجتماعية ضمن الوحدات الواردة فى خطة التطوير المستقبلية بما يضمن بقاءها بعيدا عن اى مؤثرات اخرى طوال فترة التجريب، وبعد الدراسة لم تجد الكاتبة امامها سوى الوحدة الاجتماعية الريفية بمحلة مرحوم فى شبرا النملة(موضوع التجربة) فى جميع المتغيرات بما يحقق التماثل فى كافة الظروف فيما عدا متغيرا واحدا الا وهو توافر المعلومات التى ادخلت فى الوحدة الاجتماعية التجريبية والتى يتوقع ان يكون لها تأثير فى عمليات صنع القرارات وتنفيذها فى الوحدات الاجتماعية وان يكون لها دلالة فى المقارنة بين الوحدتين الاجتماعيتين.

ب - المجال الحضرى :

اما بالنسبة لاختيار الوحدة الاجتماعية الحضرية الضابطة فقد كان الاختيار سهلا حيث انه لا توجد فى مركز طنطا سوى الوحدة الاجتماعية السكنية بمدينة طنطا التى تماثل الوحدة الاجتماعية الحضرية التجريبية بقحافة، ومن ثم فقد وقع عليها الاختيار حيث ان الوحدات الاجتماعية الاخرى فى طنطا وهى وحدات اول وثان تعتبر وحدات ضمانية(غير مشابهة للوحدة التجريبية الحضرية من حيث توافر خدمات مماثلة لتلك الخدمات القائمة فى الوحدة التجريبية الحضرية موضوع البحث وكذا توافر جمعية لتنمية المجتمع المحلى).

وبالتالى فان الوحدات الاجتماعية المتخذة مجالا مكانيا للبحث هى :

١ - الوحدة الاجتماعية بقحافة (تجريبية حضرية).

٢ - الوحدة الاجتماعية السكنية (ضابطة حضرية).

٣ - الوحدة الاجتماعية بشبرا النملة (تجريبية ريفية).

٤ - الوحدة الاجتماعية بمحلة مرحوم (ضابطة ريفية).

المجالات البشرية :

اعتمدت الدراسة على اربع مجموعات من العاملين فى الوحدات الاجتماعية الريفية والحضرية التجريبية والضابطة بمحافظة الغربية والمتصلين اتصالا مباشرا بعمليات صنع القرارات وتنفيذها خلال فترة التجربة، ومن ثم فقد استبعدت الكاتبة العاملين الكتابيين والمعاونين(العمال) من العينة، هذا وقد قسمت كل مجموعة فى كل وحدة اجتماعية على النحو التالى :

١ - رئيس الوحدة الاجتماعية او رئيسة الوحدة الاجتماعية.

٢ - الباحثين الاجتماعيين او الباحثات الاجتماعيات.

٣ - المشرفات الاجتماعيات بالوحدة الاجتماعية.

٤ - مديرات دار الحضانة التابعة لجمعية تنمية المجتمع المحلى بالوحدة الاجتماعية.

٥ - المشرفات العاملات بدار الحضانة.

٦ - مديرات المشاغل او مشرفات المشاغل التابعة لجمعية تنمية المجتمع المحلى بالوحدة الاجتماعية.

٧ - مدرسى الصناعات الغذائية والزراعية العاملون بجمعية تنمية المجتمع المحلى بالوحدة الاجتماعية.

٨ - مشرفى الصناعات العاملين بجمعية تنمية المجتمع المحلى بالوحدة الاجتماعية.

وكان مجموع هؤلاء العاملين كالتالى :

١ - مجموع العاملين فى الوحدة الاجتماعية الحضرية التجريبية ١٥.

٢ - مجموع العاملين فى الوحدة الاجتماعية الحضرية الضابطة ٩.

٣ - مجموع العاملين فى الوحدة الاجتماعية الريفية التجريبية ١٣.

٤ - مجموع العاملين فى الوحدة الاجتماعية الريفية الضابطة ١٣.

هذا، وقد روعى عند القياس البعدى الالتزام بتطبيق القياس على العاملين الذين اجرى عليهم القياس القبلى اما بالنسبة للعاملين الذين انتقلوا الى اعمال اخرى خارج المجال المكانى للدراسة اثناء فترة التجربة فقد استعيض عنهم بالعاملين الذين حلوا محلهم. هذا فضلا عن انه قد حدثت زيادة فى عدد من شملهم البحث فى القياس البعدى نتيجة لزيادة عدد العاملين فى بعض المواقع فى هذه الوحدات الاجتماعية(هذا وقد تم معالجة ذلك احصائيا).

٤ - المجال الزمنى :

تتناول هذه الدراسة فترة زمنية تبدأ من يوليو ١٩٨٠ حتى يوليو ١٩٨٣ وهى فترة من فترات التحول فى البناء الوظيفى والادارى فى الوحدات الاجتماعية الريفية والحضرية التجريبية بمحافظة الغربية فترة تجربة مشروع مراكز الخدمة الاجتماعية المتكاملة ومن ثم فان التحليل الذى يعالج تأثير المعلومات فى التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية الحضرية والريفية يتركز بصفة اساسية فى هذه الفترة التجريبية.أما فترة جمع البيانات الميدانية المتصلة بموضوع الدراسة، فقد استغرقت ما يقرب من عام ابتداء من يوليو ١٩٨٢ حتى ١٩٨٣ اى سنة مالية كاملة وذلك لمتابعة عمليات صنع القرارات وتنفيذها التى اتخذت فى سنة مالية محددة.



الفصل السادس

المجتمع الجغرافي والبشري

- تمهيـــــد .
- المعلومات

اولا - خصائص المجتمع الجغرافي الحضري

ثانيـا - خصائص المجتمع الجغرافي الريفي

ثالثـا - خصائص المجتمع البشري الحضري

رابعـا - خصائص المجتمع البشري الريفي

المجتمع الجغرافي:

- محافظة الغربية:

محافظة الغربية محافظة ريفية تقع في وسط الدلتا وحدودها كالآتي

١ - يحدها شمالا محافظتا كفر الشيخ والدقهيلة.

٢- يحدها شرقا محافظة الدقهلية

٣ - يحدها جنوبا محافظة المنوفية.

٤ - يحدها غربا محافظة البحيرة.

وتبلغ مساحة المحافظة ١٩٤٢,٢١ كم٢ وتمثل نسبتها الي مساحة الجمهورية المأهولة ٥,٥ ٪.

تتكون المحافظة ادرايا من ١٢ قسما ومركزا هي:- قسم طنطا - قسم ثان طنطا - مركز طنطا - مركز السنطة - قسم اول المحلة الكبرى - قسم ثان المحلة الكبري - مركز المحلة الكبري - مركز بسيون - مركز زفتي - مركز سمنود - مركز قطور - مركز كفر الزيات.

تعتبر مدينة طنطا عاصمة محافظة الغربية وقد ضمت اليها حديثا قريتا (كفر سيجر - قحافة) حيث الغيتا من جدول القري وضمتا الي مدينة طنطا علي أن تتبع الاولي (طنطا قسم اول) والثانية ·طنطا قسم ثان بالقرار الجمهوري ١٧٧٥ لسنه ١٩٦٠.

اولا - المجتمع الجغرافي الحضري:

- الوحدات الاجتماعية الحضرية:

انشئت الوحدة الاجتماعية الحضرية السكنية ·الضابطة) في عام ١٩٦٦ فى حين انشئت الوحدة الاجتماعية الحضرية بقحافة (التجريبية) فى عام ١٩٧٨، وتقوم الوحدة الاجتماعية الضابطة بتقديم برامج الرعاية والتنمية الاجتماعية لاهالى المجتمعات المحلية فى شياخة الكفرة الشرقية و١٠٪ من سكان شياخات السلخانة والعمرى، والملجأ، وصبرى، وعلى اغا، وطنطا خارج الكردون التي يبلغ تعداد السكان فيها ١٩٣٧٣ نسمة يتوزعون وفقا لمختلف الاعمار منهم ١٨٩١٦ من

المسلمين، ٤٥٧ من المسيحيين، وهذا يعني ان نسبة المسلمين في هذا المجتمع المحلي تبلغ ٩٧,٦٪، بينما تقوم الوحدة الاجتماعية التجريبية بتقديم برامج الرعاية والتنمية الاجتماعية لاهالى المجتمع المحلى بشياخة قحافة التابعة لقسم ثان طنطا والتي يبلغ تعداد السكان فيها ١٧٢٤١ نسمة يتوزعون علي مختلف الاعمار منهم ١٧٠٦٠ من المسلمين، ١٨٢ من المسيحيين، اى ان نسبة المسلمين تبلغ ٩٨,٩٪ وبمقارنة التوزيع النسبي للديانة في كلا المجتمعين نجد ان هناك شبه تماثل من حيث الديانة الاسلامية التي تسود كلا المجتمعين. هذا وتقع كلتا الوحدتين الاجتماعيتين في الحدود الادارية لمدينة طنطا.

وتتبع هذه الشياخات اداريا مركز طنطا كما سبقت الاشارة الى ذلك، وتقع الوحدة الاجتماعية التجريبية علي الطريق الزراعى بين القاهرة والاسكندرية على مشارف مدينة طنطا، بينما تقع الوحدة الاجتماعية الضابطة فى مدخل مدينة طنطا من الناحية الاخرى.

تعكس البيانات المتعلقة بتوزيع الانشطة الرئيسية في المجتمعين المحليين التابعين للوحدتين الاجتماعيتين الحضريتين التجريبية والضابطة وفقا لبيانات النتائج التفصيلية لتعداد السكان لعام ١٩٧٦ عدة نتائج هامة:

× ان نسبة العاملين في مجال الزراعة في المجتمع الحضري التابع للوحدة الاجتماعية التجريبية تبلغ ١٠,٨٪ في حين يبلغ ١,٨٪ في المجتمع التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة والفرق الظاهرى بين النسب فرق واضح وجوهرى وبتحليل هذه البيانات تبين ان المجتمع المحلى بقحافة ما هو الا مجتمع انتقالى انضم منذ سنتين فقط الي كردون مدينة طنطا ومن ثم كانت هذه الدلالة (ن.ج =٣٢,٥).

× كما تشير نتائج التحليل الى ان نسبة العاملين في مجال الصناعات التحويلية مرتفعة جدا في مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة اذا ما قورنت بمثيلتها في مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية والفرق جوهرى ودال بل هو علي مستوي مرتفع من الدلالة (ن.ج. =١٠,٨٧).

×وتشير البيانات المتصلة بالنشاط الاقتصادي الي ان نسبة العاملين في مجال

التجارة والمطاعم والفنادق فى مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة تزيد ايضا عن مثيلتها فى مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية فهى تصل فى الاولى الى٩,٢٢٪ بينما تصل فى الثانية الى ١٦٪ وحينما اختبرت دلالة الفرق بين هاتين النسبتين لوحظ انه فرق دال احصائيا حيث ان (ن.ج = ١٥,٥٤). هذا كما يوجد فروق جوهرية بين العاملين فى مجال الخدمات فى كل من المجتمعين فى حين انه لا توجد فروق جوهرية بين نسب العاملين فى المجالات الاخرى وكذلك بين نسب من ليس لديهم نشاط حيث تكاد تتماثل هذه النسب فى كلا المجتمعين وهى تقترب من النسبة المئوية لمن ليس لديهم نشاط فى محافظة الغربية.

× وبمقارنة التوزيع النسبى للحالة الزواجية فى مجتمعى البحث منسوبا الى جملة من بلغوا سن الزواج اتضح ان هناك فروقا ذات دلالة احصائية فى فئات (لم يتزوج ابدا - متزوج - مطلق) حيث نلاحظ ما يلى:

- تصل نسبة من هم فى سن الزواج ولم يتزوجوا فى المجتمع المحلى التابع للوحدة الاجتماعية التجريبية الى ٢٧,٧٪ فى مقابل ٣٢,٩٪ (ن.ج= ١٠,٨٤). وتعود هذه الفروق الجوهرية الى ان هذه النسبة فى المجتمع الاول تقترب من النسبة المئوية فى المحافظة وهى ٢٧,٨٪ بينما ترتفع هذه النسبة فى المجتمع الثانى ومن ثم كانت هذه الدلالة.

- ان نسبة المتزوجين فى المجتمع المحلى التابع للوحدة الاجتماعية التجريبية اعلى بنسبة ملحوظة عما هى عليه بالنسبة للمجتمع التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة ويعود ذلك الى ان مجتمع قحافة (التجريبية) مجتمع ريفى ضم حديثا الى كردون مدينة طنطا والذى تبلغ فيه نسبة المتزوجين ٦٤٪ فى مقابل ٥٨,٢٪ والفرق بين المجتمعين فرق جوهرى (ن. ج= ١١,٣٩).

- لا تعكس البيانات فروقا ذات دلالة بين الارامل فى كلا المجتمعين وحيث نلاحظ انها تبلغ ٧,٥٪ فى المجتمع المحلى التابع للوحدة الاجتماعية التجريبية فى مقابل ٧,٩٪ فى المجتمع المحلى التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة.

وفيما يتصل بالبيانات المتصلة بالمطلقين فى مجتمعى البحث نجد انها تمثل

نسبة ضئيلة للغاية لا تتعدى ١٪ في كلا المجتمعين وهذه النسبة تتفق مع المتوسط العام للنسبة المئوية في محافظة الغربية كما ان الفرق بين النسبتين ايضا فرق غير جوهرى - وتشير هذه البيانات الي ان التماسك الاسري مازال يسود تقاليد الزواج فى كلا المجتمعين بصورة تؤدى الى الارتباط القوى بالقيم الريفية التي مازالت راسخة بين السكان.

× بمقارنة التوزيع النسبي للفئات العمرية المختلفة في المجتمع المحلي الحضرى التابع للوحدة التجريبية بالتوزيع المماثل في المجتمع المحلى الحضري التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة يتضح ما يلى:

- بينما تصل نسبة الاطفال دون سن ١٥ سنة الي ٣٧,٤٪ فى المجتمع المحلي التابع للوحدة الاجتماعية التجريبية فانها تصل بين افراد المجتمع المحلى التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة الي ٣٤,٥٪ والفرق بين النسبتين دال وجوهرى.

- وفيما يتصل بسن من هم في فئة العمر من ١٥ - ٦٤ سنة من جملة سكان المجتمعين المحليين فهي تبلغ ٥٩,٨٪ فى مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية بينما تبلغ ٦٢٪ في مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة والفرق بين النسبتين فرق جوهري.

- كما ان نسبة المعمرين (٦٥ سنة فأكثر) فى مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية تصل الي ٢,٨٪ مقابل ٣,٥٪ في مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة والفرق بين النسبتين فرق جوهرى ايضا.

× تستهدف خطط التنمية تنمية العنصر البشرى باعتباره وسيلة التنمية وهدفها الاسمي وبتحليل بيانات التعداد العام للسكان بمحافظة الغربية لعام ١٩٧٦ حسب الحالة التعليمية تتبين الحقائق التالية:

- تبلغ نسبة الامية في مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة ٣٩,٣٪ في مقابل ٤٢,٢٪ في مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية والفرق بين النسبتين فرق جوهري. وهو يكاد يقترب من نسبة الامية في الحضر فى محافظة الغربية التي تبلغ ٤٣,٣٪.

وتشير البيانات الى ان ارتفاع الاميه فى مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية تعود الى ان مجتمع قحافة مجتمع انتقالى.

- ترتفع نسبة الامية بين الاناث في كلا المجتمعين اذ تبلغ ٦٨,٣٪ فى المجتمع التابع للوحدة الاجتماعية الضابطةو ٦٦,٣٪ فى المجتمع التابع للوحدة الاجتماعية التجريبية والفرق بين النسبتين فرق جوهرى.

- تمثل نسبة المؤهلات الجامعية فاعلى نسبة ضئيلة فى كلا المجتمعين اذ تبلغ ٣,٢٪ فى مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية و٤,٤٪ في مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة والفرق بين النسبتين فرق جوهرى ايضا.

مؤسسات الخدمات:

وفيما يلى عرض للخدمات التابعة للشئون الاجتماعية والقائمة في المجتمعات المحلية التابعة للوحدة الاجتماعية الضابطة والوحدة الاجتماعية التجريبية، حيث انه من المعروف ان مثل هذه الخدمات بما لديها من طاقم وظيفى وباعتبارها وحدات تابعة لاشراف الشئون الاجتماعية ممثلة في الوحدة الاجتماعية تمثل عوامل للتغير الاجتماعي وهذه الخدمات هى:

نوعية الخدمات	مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة	مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية
جمعيات تنمية المجتمع المحلى	١	١
جمعيات تعمل في مجال الرعاية الاجتماعية	٥	٤
دور الحضانة	٢	١
مراكز تنظيم الاسرة	١	١
مراكز تدريب الهيئات	١	-
مراكز التدريب علي الصناعات	١	-
الاسر المنتجة	٢	-
الاندية النسائية	١	-
فصول محو الامية	١	-
مشاغل الفتيات	-	١

يتبين من الجدول السابق ان خدمات الوحدة الاجتماعية الضابطة تفوق خدمات الوحدة الاجتماعية التجريبية كما ونوعا ولكن بمقارنة تاريخ انشاء الوحدتين الاجتماعيتين نجد ان الوحدة الاجتماعية التجريبية انشئت حديثا ولم تدعمها المديرية الا مع بداية مشروع الخدمات الاجتماعية المتكاملة.

ثانيا - المجتمع الجغرافى الريفى:

- الوحدات الاجتماعية الريفية مجال الدراسة:

انشئت الوحدة الاجتماعية الريفية بشبرا النملة (وهى الوحدة التجريبية في هذه الدراسة) في عام ١٩٤٦ وتعتبر بذلك من اوائل الوحدات الاجتماعية التى انشئت فى الجمهورية بصفه عامة وفي محافظة الغربية بصفة خاصة، ويرجع هذا الى مشاركة اهالى القرية عن طريق التبرع بمساحة قدرها فدانان لاقامة الوحدة الاجتماعية أى ان النشأة نابعة من مبادرة الاهالى، بينما انشئت الوحدة الاجتماعية الريفية بمحلة مرحوم (الوحدة الضابطة فى هذه الدراسة) في عام ١٩٧٢ اي بعد قيام ثورة يوليو، ومن ثم فان النشأة ليست نابعة من مبادرة الاهالى.

وتقوم الوحدة الاجتماعية الريفية بشبرا النملة (التجريبية) بتقديم برامج الرعاية ،التنمية الاجتماعية لاهالي المجتمعات المحلية بقريتى شبرا النملة ومنيل الهويشات والتى تبلغ جملة عدد السكان فيها وفقا لتعداد عام ١٩٧٦ ١١٣٤٥٠ نسمة. يتوزعون وفقا لمختلف الاعمار منهم ١١٣٣٥ من المسلمين. ١٠ من المسيحيين، وهذا يعنى ان نسبة المسلمين في هذا المجتمع تبلغ ٩٩,٩٪ بينما تقوم الوحدة الاجتماعية الريفية بمحلة مرحوم (الضابطة) بتقديم برامج الرعاية والتنمية الاجتماعية لاهالي المجتمعات المحلية بقري محلة مرحوم وكفر الحمي، والجوهرية والتي تبلغ جملة عدد السكان فيها وفقا للتعداد نفسه ٣١٨١٧ نسمة يتوزعون وفقا لمختلف الاعمار منهم ٣١٥٤٦ من المسلمين، ٢٦٨ من المسيحيين، وهذا يعني ان نسبة المسلمين تبلغ

٩٩,١٪ وبمقارنة التوزيع النسبى للديانة في مجتمعى البحث الريفى يتضح مدي تماثل نسبة الذين يدينون بالاسلام فى كلا المجتمعين.

وتتبع هذه القرى ادرايا مركز طنطا كما سبقت الاشارة الي ذلك، وتقع الوحدة الاجتماعية الريفية التجريبية علي الطريق الزراعى بين القاهرة والاسكندرية وتبعد هذه الوحدة الاجتماعية عن مدينة طنطا بحوالي ثلاثة كيلومترات، اما بالنسبة للوحدة الاجتماعية الريفية الضابطة فنجد انها لا تقع مباشرة علي الطريق الزراعي وانما يربطها به طريق جانبي ممهد وهي تبعد عن مدينة طنطا بحوالى اربعة كيلو مترات، وكلا المجتمعين يجاوران مدينة طنطا ويرتبطان معها بخط اتوبيس منتظم.

وتشير النتائج التفصيلية لتعداد السكان في محافظة الغربية فيما يتصل بالانشطة الاقتصادية التى يزاولها السكان الي ان نسبة المشتغلين بالزراعة مرتفعة جدا بين افراد المجتمع المحلى التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة، والفرق بين النسبتين فرق جوهري ودال بل هو علي مستوى مرتفع جدا من الدلالة، وحيث نلاحظ ان ٤٩,٢٪ من افراد المجتمع التابع الوحدة الاجتماعية التجريبية يعملون في الزراعة في مقابل ٢٢,٨٪ فقط من افراد المجتمع التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة، والفرق جوهرى بين النسبتين حيث ان (ن.ج=٤٦,١٦) مما يمكن معه الانتهاء الي ان المجتمع المحلى التابع للوحدة الاجتماعية التجريبية يميل الي ان يكون النشاط الاقتصادي في معظمه يعتمد علي الزراعة كنشاط اقتصادي رئيسى.

ويتبين من تصنيفات المهن الاخرى ان نسبة العاملين في مجال الصناعات التحويلية في القرى التوابع للوحدة الاجتماعية الضابطة تبلغ ٣٠,١٪ وهذه النسبة توازى ثلاثة اضعاف مثيلتها فى القري التوابع للوحدة الاجتماعية التجريبية والتى تبلغ ١٠,٢٪ وفي هذا تأكيد علي ميل النشاط الاقتصادي في المجتمع التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة الي مجال الصناعات التحويلية.

وفيما يتصل بمزاولة السكان للتجارة كنشاط اقتصادى نجد ايضا ان المجتمع

المحلي التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة يسجل درجة اكبر من ممارسة هذا النشاط اذا ما قورن بالمجتمع المحلي التابع للوحدة الاجتماعية التجريبية وحيث نلاحظ ان نسبة العاملين في التجارة في المجتمع الاول تصل إلى ١٠,٣٪ في مقابل ٤,٢٪ فى المجتمع الثاني والفرق بين النسبتين فرق جوهرى[1]

- تتقارب نسبة العاملين في مجال خدمات المجتمع في كلا المجتمعين وحيث توضح البيانات ان ٢٠,٢٪ من سكان مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية يعملون فى الخدمات في مقابل ٢٢,٣٪ فى مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة والفرق بين النسبتين فرق جوهرى (ن.ج=٤,٣).

- كما تتقارب ايضا نسبة من ليس لديهم نشاط في كلا المجتمعين اذ تبلغ ٦٨,٢٪ فى مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة. بينما تصل الي٧١,٥٪ في مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية والفرق بين النسبتين فرق جوهري ايضا. وتقودنا هذه النتائج الي ان المجتمع التابع للوحد الاجتماعية التجريبية يختلف عن المجتمع التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة حيث يميل النشاط الاقتصادى في المجتمع الاول الي الزراعة بينما يميل النشاط الاقتصادي في المجتمع الثانى الي الصناعات التحويلية والتجارة.

× وبمقارنة التوزيع النسبى للحالة الزواجية في مجتمعى البحث منسوبا الي جملة من بلغوا سن الزواج يتضح ان المتزوجين فى مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة بلغت نسبتهم ٥٩,٧٪ فى حين بلغت نسبتهم ٦٢,٥٪ في مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية والفرق بين النسبتين فرق جوهرى، وتشير هذه النتائج الي ان انتشار الزواج في مجتمعى البحث يقترب من النسبة العامة للزواج في محافظة الغربية والتي تبلغ ٦٢,٢٪.

- وتعكس البيانات المتعلقة بالمطلقين ان نسبتهم في كلا المجتمعين تمثل نسبة

(١) (ن.ج = ٢٢,٠٤).

ضيئلة للغاية لا تتعدي ١٪ وهذا دليل علي التماسك الاسري الذي يسود تقاليد الزواج في كلا المجتمعين الريفيين والفرق بين النسبتين غير جوهري.

- اما فيما يتصل بنسبة الارامل في كلا المجتمعين تشير النتائج الي ارتفاع نسبتهم في مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية عن مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة وحيث نلاحظ ان هذه النسبة تصل الي ١١٪ في مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية في مقابل ٨,٥٪ في مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة والفرق بين المجتمعين جوهرى ودال.

- وفيما يتصل بنسبة من هم فى سن الزواج ولم يتزوجوا فى المجتمع المحلى التابع للوحدة الاجتماعية التجريبية اذ تصل الي ٢٩,٣٪ في مقابل ٢٨٪ فى المجتمع التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة والفرق غير جوهرى (ن.ج =٤,٢).

× يهتم الاجتماعيون بمعرفة توزيع السكان حسب الفئات العمرية المختلفة اذ ان كثيرا من العلاقات تتحدد وتتأثر بالحجم النسبى للسكان في كل فئة عمرية كما ان توزيع السكان بحسب الفئات العمرية يهم المخطط في مجال تنمية المجتمعات المحلية ولذلك فعندما قامت الكاتبة بمقارنة التوزيع النسبى للفئات العمرية المختلفة في المجتمع المحلي الريفى التابع للوحدة الاجتماعية التجريبية بالتوزيع المماثل في المجتمع المحلي الريفى التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة اتضح لها كما يلى:

- ان نسبة الاطفال دون سن ١٥ سنة تبلغ ٣٧,٢٪ في مجتمع الوحدة التجريبية، بينما تبلغ ٣٨,٢٪ فى مجتمع الوحدة الضابطة والفروق بين هذه النسب فروق غير جوهرية (ن.ج =١,٨).

- ان نسبة من هم في سن الانتاج (اى فئة العمر من ١٥ - ٦٥ سنة) فى مجتمع الوحدة التجريبية تبلغ ٥٥٨ بينما تبلغ ٥٨,٩٪ في مجمع الوحدة الضابطة. الا ان الفرق بين النسبتين ليس على مستوي كبير من الدلالة (ن.ج =١,٤).

- أن نسبة المعمرين (٦٥ سنة فاكثر) تبلغ ٤٪ فى مجتمع الوحدة الضابطة،

بينما تبلغ ٣,٨٪ في المجتمع الوحدة التجريبية، والفروق غير جوهرية ايضا (ن.ن.ج= ٠,٩٥).

وهذا تأكيد علي تماثل المجتمعين بالنسبة لتوزيع الفئات العمرية حيث ان الفروق بين هذه النسب ليست فروقا جوهرية.

× يجرى الاهتمام بدراسة الخصائص التعليمية للسكان لما للتعليم من اثر واضح علي معدلات التنمية وبتحليل بيانات سكان المجتمع الريفي حسب الحالة التعليمية يتضح ما يأتى:

١ - تتقارب نسبة الامية فى كلا المجتمعين اذ تبلغ ٥٣,١٪ من جملة سكان مجتمع الوحدة التجريبية، بينما تبلغ ٥٢٪ من جملة سكان مجتمع الوحدة الضابطة بيد ان الفرق بين هاتين النسبتين فرق دال احصائيا عند مستوى ١٪ حيث ان (ن.ج =٢,٧).

٢ - كما تتقارب ايضا نسبة الامية بين الاناث في كلا المجتمعين فتبلغ ٦٨,٥٪ فى مجتمع الوحدة الضابطة مقابل ٧٣,٥٪ فى مجتمع الوحدة التجريبية.

٣ - تتقارب نسبة من يعرفون القراءة والكتابة من جملة مجتمعى البحث الذين تزيد اعمارهم عن ١٠ سنوات ومتضمنة الحاصلين علي الشهادات الابتدائية والاعدادية اذ تبلغ ٣٩,٩٪ في مجتمع الوحدة التجريبية، بينما تبلغ ٣٩,٨٪ في مجتمع الوحدة الضابطة والفرق غير جوهرى بين النسبتين.

٤ - تمثل نسبة المؤهلات الاعلي من فوق المتوسطة نسبة ضئيلة فى كلا المجتمعين اذ تبلغ ١,٢٪ في مجتمع الوحدة التجريبية و ١,٤٪ في مجتمع الوحدة الضابطة. والفروق بين النسبتين غير جوهرية ايضا (ن.ج =١,٤).

مؤسسات الخدمات:

وفيما يلي عرض لمؤسسات الخدمات الموجودة بالمجتمعات المحلية التابعة للوحدة الضابطة والوحدة التجريبية لتوضيح بعض الملامح الاساسية لاوجه التشابه والاختلاف

بين المجتمعين فيما يتصل بتوزيع الخدمات يتمثل فيما يلى:

.نوعية الخدمات	مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة	مجتمع الوحدة الاجتماعية التجريبية
جمعيات تنمية المجتمع المحلى	١	١
دور الحضانة	١	١
مراكز تنظيم الاسرة	١	
مراكز التدريب علي الصناعات	١	١
الاسر المنتجة	١	١
الاندية النسائية	١	٣
فصول محو الامية	١	١

تعتبر الخدمات التابعة للشئون الاجتماعية هي المصدر الوحيد لاشباع الاحتياجات الاجتماعية فى المجتمع، ومن العرض السابق يتضح ان هناك تماثلا في الخدمات في كلا من المجتمعين فيما يتصل بالكم والنوع وحيث أن نتائج تعداد السكان تشير الي ان جملة سكان المجتمع المحلى التابع للوحدة الاجتماعية الضابطة يبلغ ثلاثة اضعاف جملة سكان المجتمع المحلى التابع للوحدة الاجتماعية التجريبية فاننا نستطيع القول بان هذا التماثل في الكم يعد اجحافا في توزيع الخدمات الاجتماعية في مجتمع الوحدة الاجتماعية الضابطة بيد أن تاريخ انشاء الوحدة الاجتماعية التجريبية الذي يجاوز ربع القرن من الزمان وكذا الخلفية التريخية للانشاء وجهود الاهالي التطوعية توضح لنا سبب هذا الاختلاف.

المجال البشرى:

اعتمدت الدراسة علي اربع مجموعات من العاملين في الوحدات الاجتماعية الحضرية والريفية بمحافظة الغربية والمتصلين اتصالا مباشرا بعمليات صنع القرارات وتنفيذها مع استبعاد العاملين الكتابيين والمعاونين (العمال) علي اساس ان وحدة

التحليل هى الوحدة الاجتماعية وليست الافراد.

وفيما يلى نورد وصفا تحليليا احصائيا للخصائص الديموجرافية للمجموعات الضابطة والتجريبية بهدفين اولهما: التعريف بمجموعات البحث ان النتائج التى سنحصل عليها ترتبط كثيرا بخصائص تلك المجموعات. اما الهدف الثاني فهو التحقق من ان الظروف الديموجرافية للمجموعات الضابطة والتجريبية واحدة. الامر الذى اذا تحقق فانه يوضح الرؤية بالنسبة لمعرفة اثر تدخل المعلومات على التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية في الخدمة الاجتماعية على المجموعات التجريبية.

اولا - خصائص مجموعات العاملين في الوحدات الاجتماعية الريفية:

أ - بالنسبة للنوع:

من اهم ما يميز هذه المجموعات ان النسبة الغالبة من العاملين في الوحدات الاجتماعية الريفية من الاناث بسبب ان غالبية الوظائف في الوحدات تخص الاناث فقط دون الذكور مثل وظائف مديرة الحضانه ومشرفات الحضانه ومدرسة الأشغال ومديرة المشغل والباحثه الاجتماعية.

يلاحظ ان نسبه الاناث من العاملين فى الوحدة الاجتماعية الريفية الضابطة تبلغ ٧٧٪ بينما تصل نسبتهن إلى ٦١,٥٪ فى الوحدة الاجتماعية الريفية التجريبية الا أن الفرق بين النسبتين ليس فرقا جوهريا (ن.ج= ٨٩٦,٠)

ب - من حيث السن:

من اهم ما يميز هذه المجموعات انها تميل الي الفئات العمرية في المرحلة من خمسة وعشرين الي اقل من اربعين عاما، وتوضح البيانات أن ٦٩,٢٪ من افراد المجموعة العاملة في الوحدة التجريبية فى الفئة العمرية من خمس وعشرين الي اقل من ثلاثين عاما مقابل ٥٣,٩٪ في نفس الفئة العمرية في المجموعة الضابطة . وان الفروق بين هاتين النسبتين فروقا غير جوهرية (ن. ج= ٨١٢,٠). الا ان ذلك يؤكد ان غالبية العاملين حديثى التخرج ومحدودى الخبرة، وتبلغ نسبة العاملين من المجموعة الضابطة في الفئة العمرية العمرية من ثلاثين الي اقل من خمس وثلاثين عاما

٣٨,٥٪ في حين تصل نسبتهن الي ٢٣٪ في المجموعة التجريبية .. ونخلص من هذا الي ان ٩٣٪ من افراد المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الفئة العمرية من خمس وعشرين الي خمس وثلاثين عاما ومما يدعم هذا الاستنتاج ان متوسط العمر بين افراد المجموعة الضابطة يصل الي ٢٩,٨ سنة مقابل ٢٧,٨ سنة في المجموعة التجريبية. ويعكس ذلك حقيقة مؤداها ان غالبية العاملين في الوحدات الاجتماعية في سن الانتاج.

هـ - من حيث الموهل الدراسي:

توضح البيانات المرتبطة بافراد المجموعات في هذا المجال ان حوالي ٧٧٪ من المجموعة الضابطة من ذوى المؤهلات المتوسطة، بينما تصل النسبة فى المجموعة التجريبية الي ٨٤,٦٪، وهذه الحقيقة مؤداها ان غالبية الوظائف في الوحدات الاجتماعية مخصصة للمؤهلات المتوسطة، فيما عدا وظيفة رئيس الوحدة والإخصائى الاجتماعى. ،يكاد هذا التوزيع يقترب من توزيع المستوى التعليمى الاجتماعى وهذا الفرق غير جوهرى (ن.ج = ٠,٥٠)، هذا، ومن الواجب ان ننوه الى ان الفارق بين المجموعتين من حيث الموهل الدراسى العالى مرده ان مديرة دار الحضانة في الوحدة الاجتماعية التجريبية حاصلة على مؤهل عال بكالوريس شعبة طفولة فى الاقتصاد المنزلى هذا بالاضافة الى أن الباحث الاجتماعى غير حاصل على مؤهل عال.

د - من حيث عدد سنوات الخبرة في العمل الحالي:

تشير البيانات المتعلقة بعدد سنوات الخبرة الى نتيجة هامة موداها ان نسبه ذوى الخبرة الطويلة في المجموعة الضابطة تفوق مثيلتها فى المجموعة التجريبية وحيث نجد:

١ - ان نسبة العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم في الفئة من سنة الي اقل من خمس سنوات تبلغ ٤٦,١٪ في الوحدة الاجتماعية الضابطة، بينما تبلغ ٧٦,٩٪ في الوحدة الاجتماعية التجريبية، والفرق الظاهرى بين النسب فرق واضح الا ان الاختبار الاحصائى للدلالة قد وضح انه فرق غير جوهرى (ن. ج= ١,٧٠١).

٢ – هناك تماثل في كلتا الوحدتين بين عدد العاملين ممن تتروح سنوات خبرتهم في العمل في الفئة عشر سنوات الي اقل من ١٥ سنة. بيد ان هناك اختلاف جوهرى فى وظائف هؤلاء العاملين الذين تبلغ نسبتهم في كلتا الوحدتين ٢٣٪حيث نلاحظ ان هؤلاء العاملين الثلاثة فى الوحدة الاجتماعية الضابطة يحتلوا الوظائف القيادية التالية:

رئيسة الوحدة، مدرسة الاشغال، مديرة الحضانة، بينما نلاحظ انهم يحتلوا في الوحدة التجريبية وظائف غير قيادية هي: المشرفة الاجتماعية واثنان من مشرفى الصناعات.

٣ – من الملاحظ ايضا ان الوحدة الاجتماعية الضابطة تتميز بوجود ثلاثة من العاملين الذين تترواح مدة خبرتهم فى العمل من خمس سنوات الى عشر سنوات.

٤ – لم ينقض على خبرة رئيس الوحدة الاجتماعية التجريبية في العمل الميداني سوى سته شهور وهذا الامر يرجع الي المعدل الكبير لدوران العمل Turn over فى الوحدات الاجتماعية.

هـ – من حيث عدد سنوات الخدمة في الوحدة الاجتماعية:

اذا نظرنا الي عدد سنوات الخدمة في العمل كعامل رئيس في الارتفاع بمستوى الاداء، فاننا ننظر الى عدد سنوات الخدمة فى الوحدة الاجتماعية كعامل رئيسى في تعرف العاملين علي البيئة الداخلية والبيئة الخارجية التى تقع فيها الوحدة الاجتماعية من جهة وعلي تكوين العلاقات مع زملائهم من جهة اخرى.

وتوضح البيانات المرتبطة بهذا المتغير ما يلى:

١ – ان نسبة ٦١,٦٪ من العاملين في كلتا الوحدتين الاجتماعيتين تتراوح مدة خدمتهم من سنة الي خمس سنوات.

٢ – ان نسبة ٣٠,٨٪ من العاملين في الوحدة الاجتماعية التجريبية تترواح مدة خدمتهم من خمس الي عشر سنوات بينما تصل نسبة العاملين في الوحدة

الاجتماعية الضابطة من نفس الفئة الى ٢٣٪.

٤ - ان نسبة ١٥,٤٪ من العاملين في الوحدة الاجتماعية الضابطة تتراوح مدة خدمتهم من عشر الي خمسة عشر عاما في حين تصل هذه النسبة في الوحدة الاجتماعية التجريبية من نفس الفئة الي ٧,٧٪.

وباختبار الدلالة الاحصائية للفرق بين هاتين النسبتين اتضح انه فرق غير جوهرى.

و - بالنسبة لعدد سنوات الخدمة منذ تاريخ التعيين

لا تعكس البيانات فروقا جوهرية بين افراد المجموعة الريفية التجريبية والمجموعة الريفية الضابطة حيث وصلت النسبة الحرجة للفروق في الفئة الاولى (من سنة الى اقل من ٥ سنوات) الي ٠,٨ ٪ وهي تكاد تختلف عن ذلك كثيرا في الفئة الثانية والفئة الثالثة، الا ان هناك فروقا اذا ما وضعنا النسب المئوية فقط موضع الاعتبار تعكس النسب المئوية هذه كما يلى

- ان ٣٠,٨٪ من العاملين فى الوحدة الاجتماعية التجريبية تتراوح مدة خدمتهم من عشر الي اقل من ١٥ سنه مقابل ٢٣٪ بين العاملين في الوحدة الاجتماعية الضابطة من نفس الفئة.

- ان ٦١,٦٪ من العاملين في الوحدة الاجتماعية التجريبية تتراوح مدة خدمتهم منذ تاريخ التعيين من سنة الي اقل من خمس سنوات مقابل ٤٦,٢٪ فى الوحدة الاجتماعية الضابطة.

- كما يتضح ان نسبة العاملين في الوحدة الاجتماعية الضابطة الذين تتراوح مدة خدمتهم من عام الي أقل من عشرة اعوام تبلغ ٧٦,٩٪ مقابل ٦٩,٣٪ في الوحدة الاجتماعية التجريبية والفرق بين النسب فى المجموعات الثلاث السابقة غير جوهرى ..

ز - من حيث الحصول علي برامج تدريبية

تحرص وزارة الشئون الاجتماعنية علي اعداد دورات تدريبية لجميع العاملين بها

فور تعيينهم لاعدادهم للعمل فى المجال الاجتماعى ثم تختلف بعد ذلك الدورات التدريبية التى يحصل عليها العاملون طبقا لمجال العمل والامكانيات المالية فى كل محافظة ومن ثم فقد حرصت الكاتبة علي مراعاة ذلك فى تحليل البيانات المتصلة بهذا المتغير وهي كالتالي:

١ - أن نسبة الحاصلين علي دورة تدريبية واحدة في الوحدة الاجتماعية التجريبية ٤٦,٢٪ مقابل ٣٨,٥٪ في الوحدة الاجتماعية الضابطة.

٢ - ان هناك اربع افراد حاصلين علي دورتين تدريبيتين بنسبة ٣٠,٨٪ في كلتا الوحدتين الاجتماعيتين.

٣ - ان هناك فرد واحد حاصل علي ثلاث دورات تدريبية بنسبة ٧,٧٪ في كلتا الوحدتين الاجتماعيتين.

٤ - ان هناك فرد واحد حاصل علي اربع دورات تدريبية بنسبة ٧,٧٪ فى الوحدة الاجتماعية التجريبية، كما ان هناك فرد واحد حاصل علي خمس دورات تدريبية بنسبة ٧,٧٪ في الوحدة التجريبية ايضا.

وباختبار الدلاله الاحصائية للفرق بين هذه النسب اتضح ان الفرق ليس علي مستوى الدلالة.

ح - من حيث محل الأقامة:

توضح البيانات المرتبطة بافراد العينة في هذا المجال ان هناك عشرة افراد من المجموعة الريفية التجريبية يقيمون في القرية التى توجد بها الوحدة الاجتماعية بنسبة ٧٧٪، بينما تصل هذه النسبة الي ٤٦,٢٪ بين العاملين في الوحدة الاجتماعية الضابطة، الا ان الفرق بين النسبتين فرق غير جوهرى حيث ان (ن.ج=١,٧٠٢).

ثانيا - خصائص مجموعات العاملين في الوحدات الاجتماعية الحضرية:

أ - بالنسبة للنوع:

يلاحظ ان نسبة الاناث من العاملين في الوحدة الاجتماعية الحضرية الضابطة تصل إلى ٨٩،٩٪ بينما تصل نسبتهن إلى ٨٠٪ فى الوحدة الاجتماعية الحضرية التجريبية والفرق غير جوهرى.

ب - من حيث السن:

توضح البيانات المرتبطة بأفراد العينة في هذا المجال ان ٨٦،٧٪ العاملين في الوحدة الاجتماعية التجريبية في الفئة العمرية من اربع وعشرين الي اقل من ثلاثين عاما مقابل ٥٥،٥٪ في الوحدة الاجتماعية الضابطة والفرق الظاهري بين هذه النسب فرق غير واضح الا ان الاختبار الاحصائى للدلالة قد وضح انه فرق غير جوهرى.

ح - من حيث المؤهل الدراسى:

يتضح من البيانات المرتبطة بهذا المتغير ان نسبة ٧٨،٨٪ من العاملين في الوحدة الاجتماعية الحضرية الضابطة من الحاصلين علي موهلات متوسطة مقابل ٧٣،٣٪ في الوحدة الاجتماعية الحضرية التجريبية. والفرق بين هاتين النسبتين فرق غير جوهرى. وهذه الحقيقة تعود الي ان معظم الوظائف في الوحدات الاجتماعية مخصصة لحملة المؤهلات المتوسطة من مشرفات حضانة ومدرسات اشغال ومدرسى صناعات ومشرفات اجتماعيات. ومن الواجب ان ننوه الي ان زياده نسبه الحاصلين علي مؤهلات عليا في الوحدة الاجتماعية التجريبية تعود الي ان مديرة دار الحضانة حاصلة علي بكالوريوس شعبة طفولة في الاقتصاد المنزلى، كما ان هناك باحثين حاصلين علي مؤهلات عليا.

د - من حيث عدد سنوات الخبرة في العمل الحالى

يكاد يتسق توزيع عدد سنوات الخدمة منذ تاريخ التعيين بين المجموعتين الحضريتين التجريبية والضابطة، فالفروق بينهما ضئيلة ولا تعكس اختلافا جوهريا وهي كالتالى:

١- ان ٨٠٪ من العاملين فى الوحدة الاجتماعية التجريبية تتراوح سنوات خبرتهم من سنة الى اقل من خمس سنوات مقابل ٦٦.٦٪ فى الوحدة الاجتماعية الضابطة.

٢- ان نسبة ٢٠٪ من العاملين فى الوحدة الاجتماعية التجريبية تتراوح سنوات خبرتهم من خمس الى اقل من عشر سنوات مقابل ١١.١٪ فى الوحدة الاجتماعية الضابطة (ن.ج=٠.٦٠).

هـ- بالنسبة لعدد سنوات الخدمة فى الوحدة الاجتماعية الحالية:

متوسط سنوات الخدمة فى الوحدة الاجتماعية الحضرية الضابطة يصل الى ٦.٤ سنة مقابل ٢.٣ سنة. وهذا يرجع الى تاريخ انشاء كل من الوحدتين حيث ان الوحدة الاجتماعية التجريبية انشئت حديثا جدا فى عام ١٩٧٩.

و- بالنسبة لعدد سنوات الخدمة منذ تاريخ التعيين :

لا تعكس البيانات فروقا جوهرية بين افراد المجموعة الحضرية التجريبية والمجموعة الحضرية الضابطة حيث وصلت النسبة الحرجة للفروق فى الفئة الاولى (من سنة الى اقل من ٥ سنوات) الى ٢٢. بينما وصلت فى الفئتين التاليتين الى نسبة لا تزيد عن ١.١١، الا ان هناك فروقا اذا ما وضعنا النسب المئوية فقط موضع الاعتبار حيث تعكس النسب المئوية هذه ما يلى :

١- يلاحظ ان ٥٥.٥٪ من العاملين فى الوحدة الاجتماعية الضابطة تتراوح مدة خدمتهم من سنة الى اقل من خمس سنوات مقابل ٦٠٪ فى الوحدة الاجتماعية التجريبية (ن.ج=٠.٢٢).

٢- كما يلاحظ ان ٣٣.٣٪ من العاملين فى الوحدة الاجتماعية الضابطة تتراوح مدة خدمتهم من عشرة الى خمسة عشرة عاما مقابل ١٣.٣٪ فى الوحدة الاجتماعية التجريبية (ن.ج=١.١١).

٣- وان ٢٦.٦٪ من العاملين فى الوحدة التجريبية تتراوح مدة خدمتهم من خمس الى عشر سنوات فى مقابل ١١.١٪ فى الوحدة الضابطة (ن.ج=١.٠٠).

ز- بالنسبة للحصول على الدورات التدريبية :

توضح البيانات المرتبطة بافراد العينة فى هذا المجال عدم وجود فروق جوهرية بين افراد المجموعتين وحيث نجد :

١- ان نسبة الحاصلين على دورة تدريبية واحدة فى الوحدة الاجتماعية التجريبية ٢٠٪ مقابل ٣٣.٣٪ فى الوحدة الاجتماعية الضابطة.

٢- ان هناك فرد واحد حاصل على ثلاث دورات تدريبية فى الوحدة الاجتماعية التجريبية بنسبة ١١,١٪ فى مقابل ٢٠٪ فى الوحدة الاجتماعية التجريبية.

ح- من حيث محل الاقامة :

- أن نسبة ٥٥.٦٪ من العاملين فى الوحدة الاجتماعية الحضرية الضابطة يقيمون فى الحى الذى توجد به الوحدة الاجتماعية فى حين تصل هذه النسبة الى ٢٠٪ من العاملين فى الوحدة الاجتماعية الحضرية التجريبية. وباختبار الدلالة الاحصائية للفرق بين هاتين النسبتين اتضح انه فرق دال وجوهرى مما يشير الى ان هناك اختلاف فيما يتصل بعدد الافراد المقيمين فى المجتمع المحلى الذى تخدمه الوحدة الاجتماعية الحضرية الضابطة.
- ان نسبة ٤٦.٧٪ من العاملين فى الوحدة الاجتماعية الحضرية التجريبية يقيمون فى حى مجاور للحى الذى تقع به الوحدة الاجتماعية مقابل ٢٢.٢٪ من العاملين فى الوحدة الاجتماعية الحضرية الضابطة. الا ان الفرق بين النسبتين ليس على مستوى كبير من الدلالة (ن.ج=١.٣٠).
- اما نسبة من يقيمون فى حى بعيد عن الوحدة الاجتماعية فتبلغ ٢٢.٢٪ بين العاملين فى الوحدة الاجتماعية الحضرية الضابطة مقابل ٣٣.٣٪ فى الوحدة الاجتماعية الحضرية التجريبية وهذه النسب لا تعكس فروقا جوهرية بين النسبتين (ن.ج=٠,٦٠).

ونخلص مما تقدم الى انه يمكننا الاطمئنان الى مضاهاة المجموعات الضابطة والتجريبية فى العوامل السابقة الذكر بحيث يمكن للكاتبة ان تستطيع ارجاع اى فروق يكشف عنها المقياس الى المتغير المستقل الذى تمثله زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها.

الفصل السابع

نتائج للدراسة ومناقشاتها

- تمهيـــد .

١ - مضمون المعلومات.

٢ - القنوات الرسمية.

٣ - القنوات غير الرسمية.

٤ - تبادل المعلومات.

٥ - الاتصال الافقى.

٦ - الاتصال الصاعد.

٧ - الاتصال الهابط.

٨ - الاتصال الخارجي.

٩ - المشاركة.

١٠ - التأثير.

١١ - الاتجاهات.

١٢ - مناقشة نتائج الفروض.

- النتائج العامة.

تمـــهيد :

فى هذا الفصل نختبر الفرض العام للدراسة «كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية».

استنادا الى ان :

١- هدف الدراسة هو زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية.

٢- وسيلتها فى ذلك زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها.

٣- من المفروض ان زيادة المعلومات لها تأثير ايجابى على زيادة التحسن فى : مضمون المعلومات، القنوات الرسمية وغير الرسمية، تبادل المعلومات ، الاتصالات الافقية والصاعدة والهابطة والخارجية، المشاركة والتأثير فى صنع القرارات وتنفيذها، اتجاهات العاملين نحو الوحدة الاجتماعية بما يؤدى الى ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية.

٤- عدم تحقيق ذلك الهدف بالدرجة المطلوبة يعنى عدم صحة هذا الفرض.

ومن خلال هذا الاطار التجريبى المتقدم ايضاحه، وتحديد المتغيرات المستقلة والتابعة فى العينة المستخدمة، فان المنهج التجريبى يقضى بأن اى فرق جوهرى سنحصل عليه سيكون راجعا الى المتغير المستقل، ومع تسليمنا بأن العوامل الاخرى غير المقصودة (العوامل العارضة) قد تتدخل بالتأثير فى اى مجموعة من المجموعات، الا أننا نفترض ان هذه العوامل العارضة واحدة اذ انها قد تسرى على المجموعات افراد العينة، ولذا يمكن القول ان اى فرق جوهرى بين كل مجموعة واخرى، نستطيع ان نرجعه الى تأثير المتغير المستقل المشار اليه.

ولقد اختبرت هذه الدراسة صدق الفرض العام الرئيسى الذى ستحاول الدراسة ان تتحقق منه وهو :«كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد

ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية».

والفروض الفرعية التى انبثقت من هذا الفرض العام هى :

١- كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى مضمون المعلومات.

٢- كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى القنوات الرسمية.

٣- كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى القنوات غير الرسمية.

٤- كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، يزداد تبادل المعلومات.

٥- كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى الاتصال الافقى.

٦- كلما زادت المعلومات الوثيقة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى الاتصال الصاعد.

٧- كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى الاتصال الهابط.

٨- كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى الاتصال الخارجى.

٩- كلما زادت المعلومات الوثيقة بصنع القرارات وتنفيذها، زادت المشاركة.

١٠- كلما زادت المعلومات الوثيقة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد وزن كل من العاملين فى القرارات التخطيطية والتنفيذية.

١١- كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى اتجاهات العاملين نحو الوحدة الاجتماعية.

وبذلك سنحاول فى هذا الفصل دراسة النتائج التى احدثها قيام مشروع «مراكز الخدمة الاجتماعية المتكاملة» عن طريق ادخال «نظام المعلومات» فى الوحدات

الاجتماعية الحضرية والريفية فى محافظة الغربية بهدف الكشف عن مدى مساهمة المشروع فى ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدات الاجتماعية وسنعتمد على دراسة الفروض الفرعية بغرض الدراسة والتحليل، وسوف تتم معالجتنا لهذه المتغيرات من خلال اطار كمى وكيفى تتعرض فيه لمختلف دول العالم المتقدمة والنامية مع الاشارة لجمهورية مصر العربية وستتطرق فى خاتمة الفصل الى مناقشة وتقديم النتائج التى توصلت اليها الدراسة.

الاتصال :

حظيت دراسات الإتصال باهتمام علماء نظرية التنظيم الكلاسيكية والأتجاهات النظرية الحديثة، ففى المدرسة الكلاسيكية نجد أن الإتصال يشكل بعداً تنظيمياً بنائياً في نموذج فيبر الكلاسيكى حيث نجد أن نظام الأتصال يعتبر أحد الخصائص البنائية الخمس، وفى الاتجاهات النظرية الحديثه يعتبر أحد العمليات الاجتماعية التى تعكس النمط القائم لتفاعل المعلومات .

ولقد تناول كثير من العلماء[1] موضوع الإتصال في التنظيمات وعلى رأس هؤلاء العلماء سيمون في مؤلفة عن السلوك الاداري Administrative behavior (١٩٦٥)، وفيفنروشرود Pfiffner & Sherwood في كتابهما عن التنظيم الإدارى Aminitrative O. (١٩٦٠) ومارش وسيمون في مؤلفهما عن التنظيمات . Organization

وتخلص آراء هؤلاء العلماء إلى بعض التصورات فيما يتعلق بنظم المعلومات التى نحددها فيما يلى:

١- يجب أن يتناول نظام المعلومات العناصر الرسمية وغير الرسمية .

٢- جمع البيانات عن الظروف الداخلية في المنظمة والظروف الخارجية في المجتمع الذى تتواجد فيه.

٣- يتضمن وسائل تخزين للبيانات المطلوبة للأستخدام العاجل والأستخدام

(1) K.Radford, Infomation Systems In Management op.cit.,pp.6-7.
(2) ibid.,pp.11-16.

الدورى.

٤- تحويل البيانات إلى معلومات ضرورية ووثيقة الصلة بعمليات صنع القرار.

٥- يتيح قنوات اتصال تحمل المعلومات من مراكز القرارات للأشخاص المسئولين عن تنفيذ الأنشطة.

٦- تقديم مخرجات المعلومات بصورة مفهومة لجميع العاملين المشتركين في أداء الأعمال.

ويقرر ويهو[1] انه إذا نظرنا إلى تفاعل المعلومات في النسق كاتجاه فإن هذا يعنى أن هناك مدخلات وعمليات تحويلية ومخرجات وبالتالى فانه من المقبول ظاهرياً ان مفهوم نسق الأتصال يصبح موازياً لمفهوم نسق المعلومات.

كما يرى سكوت Scott[2] أن التنظيمات معامل طبيعية تمكننا من دراسة ظواهر اجتماعية محددة قد يصعب دراستها وتحليلها على مستوى المجتمع مثل دراسة ظاهرة الأتصال.

ويمثل الأتصال الأسس التى يرتكز عليها البناء التنظيمى فهو من مقومات النشاط التعاونى في الجماعات كما يتحقق من خلاله التكامل بين الوحدات الفرعية المختلفة في التنظيم.

ويقول برناردBernard[3] للمنظمات مقومات ثلاثة هى:

١- هدف تسعى إلى انجازه.

٢- مشاركة من العاملين في تحقيق هذا الهدف.

٣- نظم اتصال تعاونهم على إنجاز الهدف.

---

(1)G.Golhaber,h.Dennis & G.Richetto,information Strategies new pathways to Corporate Power,O.A.wlo Prentice Hall inc., englewood cliffs, n.Jersey,1979,p.84.

(2)R.scott,Theory of Organization, in Faris R.ed. Handbook of Modern sociology Rand Mcnally Chicago,1964,p.486.

(3) C.Bennard, the functions of the Executive, Harvard U.press, Cambridge Man, 1966

كما يقول وينرWeiner[1] يمكن دراسة المجتمع فقط عن طريق دراسة الرسائل ووسائل الاتصالات القائمة فيه وهو يعنى هنا بالرسائل المعلومات.

ويربط چورچ بولوسGeorgepoulos ومان Mann بين زيادة درجة الاتصال في المنظمات، وزيادة درجة الفاعلية فيقرر انه كلما زادت درجة الاتصال في المنظمات، زادت فيها درجة الفاعلية عن تلك المنظمات التى تقل فيها درجة الاتصال.

والاتصال باعتباره عملية، يعنى الدينامية والتغير، بدلاً من الاستاتيكية والأستقرار، فالأحاديث والعلاقات المستمرة المتغيرة تعنى أن الإتصال عملية تفاعل دائمة تتأثر بمتغيرات عديدة وتؤثر فيها، وهذه الدينامية هى التى تجعل وصف عمليات الإتصال مسألة بالغة الصعوبة.[2]

وهكذا يعتبر الاتصال إحدى العمليات الرئيسية الهامة التى تتم في داخل أى منظمة الهدف منها جمع المعلومات وتبادلها وبثها بين العاملين على مختلف مسئولياتهم لتعريفهم بالأهداف والخطط والمشروعات والأجراءات اللازم إتخاذها لحل المشكلات القائمة ومواجهة الحاجات الملحة في حدود الموارد والامكانات المتاحة.

يقول باريت وبرفيلزBarret & Bravels[3] انه من الممكن أن تنظر للمنظمة كنسق لجمع المعلومات وتبادلها وبثها، وبهذا يعتبر الاتصال الوظيفة الاساسية التى تنبثق منها باقى الوظائف الأخرى في أى منظمة.

– ويؤيد برنارد Bernard[4] وجهة النظر هذه إذ يرى أن الوظيفة التنفيذية الأولى في أى منظمة هى عملية انشاء نظام للأتصال يقوم بنشر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المساعدة على تحقيق الأهداف. ثم يستطرد قائلاً: انه يجب العمل

(1)K.radford, OP.cit..p 6

(٢)محمد على محمد، مجتمع المصنع - دراسة في علم إجتماع التنظيم، الطبعة الثانية، ١٩٧٥، الهيئة المصرية العامة للكتاب، فرع الإسكندرية، ص ١٨٥.

(3)A.Bravels & barret, an Experimentam Approach to Oraganization Communication Personnel. March 1951. p.368.

(4) C.Bernard, the Functions of the Excutive Harvard Upress . cambridge. Mass. 1960., P. 226.

على تطوير نظام الأتصال إذا أردنا تحقيق الأهداف بكفاية وفاعلية .

- كما يذهب بينسBennis[1] إلى نفس المعنى حينما يقول: ينتج عن تدفق الإتصال الكفء وصول المعلومات المناسبة بصورة تساعد على ترشيد القرارات، وحيث أن توافر المعطيات والحقائق الهامة والموثوق فيها تعمل على إتاحة الأتصال الجيد الذى يعد حجر الزاوية في إتخاذ القرارات المناسبة والمتصلة بتحقيق الأهداف، كما يساعد الاتصال الجيد أيضاً على تعريف العاملين بالمشكلات فور حدوثها مما يساعد على مواجتها بسرعة وفاعلية.

هذا ويرى بليك وملتونBlacke & Mouton [2] اعتبار الإتصال إحدى الركيزتين الأساسيتين في عملية صنع القرار.

- ويقول فيفنر Pfiffner [3] اذا أعتبرنا أن المعلومات هى ماء الحياة في عمل المنظمة، فإن مسالك وأجهزة نقل هذه المعلومات هى البناء التنظيمى - كما يرى ايضاً أن الناس لا يمكنهم أن يسيطروا على البيئة إلا عن طريق المعلومات التى تنقل بواسطة وحدات تسمى رسائل

- كما يقول دورسىdorsy[4] أن القرار يتخذ بناء على إستقبال نوع معين من الإتصال من مصادر مختلفة في البيئة الداخلية والخارجية، وينتج عنه نقل أتصالات أخرى.

---

(1)W.Bennis, the planning. of Change Holt Rinechart & Winstion, N.Y.1961. P.

(2)R.Blake & J.Mouton,Group Dynamics key to Decision Making, the Gulg Pub. Comp. Huston, Texas,1961.P.

(٣) ج. فيفنر، والتنظيم الأدارى، ترجمة الدكتور محمد توفيق رمزى وآخرون مؤسسة فرانكلين للطباعة والنشر، القاهرة نيويورك، نوفمبر ١٩٦٥

(1) A. Dorsy, Communication Model for Administration, Administrative science Quarterly 2, 307, 310 Dec., 1957, p. 309.

- ويؤكد ذلك المعنىsimon[1] حينما يقول يجب أن تطبق مراكز القرارات بالضرورة مع مراكز الأتصالات وأن تكون ملحقة بها، وانطلاقاً من هذا يؤكد بنيسBennis على أن تتناول كل الدراسات عن اتخاذ القرارات الإتصالات والعكس

من العرض السابق نخلص إلى ما يلى:

١- اعتبار الإتصال في أى منظمة هو الوظيفة الأساسية التى تتفرع منها باقى الوظائف

٢- يقوم نظام الإتصال بنشر المعلومات اللازمة لأتخاذ القرارات المساعدة على تحقيق الأهداف

٣- يجب أن تتناول كل الدراسات المتصلة باتخاذ القرارات الاتصالات والعكس.

وحيث أن هذه الداسة تتصل بدراسة أثر وفرة المعلومات على عمليات صنع القرارات وتنفيذها في الوحدات الاجتماعية فقد قررنا ضرورة دراسة نظام الاتصال القائم في الوحدة الاجتماعية وتضمينه كعنصر هام من البحث

نماذج عملية الاتصال:

هناك تقسيمات عديدة لنماذج عملية الإتصال نذكر منها نموذج أرسطو بوصفة أقدم هذه النماذج في التراث، ويحتوى هذا النموذج على ثلاثة مكونات رئيسية هى:

١- المتحدث Speaker

٢- الخطبة Speech

٣-المستمعون Andience.

وهذا النموذج يعنى ان الاتصال ما هو الا عملية دينامية تحدث عن طريق احداث تفاعل بين طرفين هما المتحدث والمستمعون. ويعتبر هذا النموذج قاعدة لجميع

(2) H.Simon, Administrative Behavior, the Macmillan Comp, 1957, pp. 155 - 156.

النماذج الحديثة، حيث انها لم تختلف فى مكوناتها الرئيسية عن مكوناته الثلاثة، وان اصبحت عناصرها اكثر تعقيدا. ومن امثلة النماذج الحديثة للاتصال نموذج شانون ويفر Shanon &Weaver[1] الخماسي العناصر والذى تبناه العلماء السلوكيون لما له من قدرة على شرح نماذج الاتصال الانسانى بكفاءة بالغة.

ويحتوى هذا النموذج على المكونات الآتية :

١- المصدر Source

٢- الناقل أو الحامل للمعلومة Transmitter

٣- الرسالة Signal

٤- المستقبل Receiver

٥- الهدف أو المقصد Destination

هذاوبعقد المقارنة بين هذين النموذجين نجد ما يلى :

يماثل المصدر = الخطيب

تماثل الاشارة = الخطبة

بينما يماثل الهدف = المستمعون

وقد تلا ذلك النموذج استحداث نماذج أخرى مختلفة يهمنا أن نعرض احدثها وهو نموذج برلوBerlo الذى يحتوى على العناصر التالية :

١- المصدرSource .

٢- واضع المعلومة Encoderوهو المسئول عن اعداد وتنظيم وتبويب وتوثيق المعلومات باسلوب مناسب.

٣- الرسالة Message ويقصد بها المحتوى الذى يراد نقله من المصدر الى المستقبل ومن ثم يجب ان تكون واضحة ومناسبة.

---

(1) C.Shanon & W.Weavar, The Mathematical Theory of communication, N.Y,1949 ,p.5.

٤- القناة Channel وهى الصلة التى تقوم بنقل المعلومات وتربط بين المصدر والمستقبل.

٥- المستقبل أو الحامل الرسالة Receiver-Decoder-Meaning ويحدث الاتصال الجيد اذا تم حصول المستقبل على رسالة ذات معنى.

٦- الرجع Feedback وهى التغذية العكسية أو رجع الصدى الى المرسل نتيجة التأثره بالرسالة أى رد الفعل الذى احدثته الرسالة.

٧ - الشوشرة Noise وهى أى شئ يقلل من دقة الاتصال فى كل من المكونات السابقة.

وحيث يتعذر تبنى هذه النماذج لتوظيفه فى أغراض هذا البحث فقد رأينا اقتراح نموذج يتناسب مع اهداف الدراسة ويتكون من العناصر التالية :

١- المصدر Source هو المصدر الذى يحصل منه العاملون فى الوحدة الاجتماعية على المعلومات الصحيحة والهامة لعمليات صنع القرارات وتنفيذها.

٢- الرسالة أو المعلومات Information التى تتكون من حقائق عن البيئة الداخلية والبيئة الخارجية فى الوحدة الاجتماعية والخدمات المتاحة فى المجتمع المحلى الذى تخدمه الوحدة الاجتماعية

٣- القناة Channel .

٤- المستقبل Receiver وهم العاملون فى الوحدة الاجتماعية والمشتركون فى عمليات صنع القرارات وتنفيذها.

٥- الرجع Feedback وهى التغذية العكسية التى تظهر نتيجة استقبال العاملين المعلومات ومدى أثر ذلك على القرارات والاعمال.

وبهذا فان نموذج الاتصال المقترح فى الوحدة الاجتماعية يعنى اكتمال الدورة الاتصالية على شكل دائرة كما فى النظام السيبرناطيقى - وليس كخط مستقيم كما هو فى نموذج ارسطو Aristotle وكذا فى نموذج شانون وويفر Shanon &

Weaverومن ثم فان بناء عملية الاتصال هى عملية ديناميية تقوم بنقل وتبويب ومعالجة البيانات وبث المعلومات التى تعتبر بمثابة الماء فى الحياة. وهى أيضا عملية دائرية ليست ذات بداية ونهاية فهى تسرى بالمعلومات فى الوحدة الاجتماعية سريان الدم فى الدورة الدموية داخل جسم الانسان.

وبناء على ذلك تحدد نموذج الاتصال اجرائيا كما يلى :

١- المصدر الذى سيحصل منه صانعوا القرارات ومنفذوها فى الوحدة الاجتماعية الريفية أو الحضرية على المعلومات.

٢- المعلومات التى سيتم توصيلها لصانعى القرارات ومنفذيها.

٣- القنوات الرسمية وغير الرسمية التى سيتم عن طريقها توصيل المعلومات.

٤- المستقبلون وهم صانعوا القرارات ومنفذوها.

٥- الرجع أو الصدى أو الاثر الذى سيظهر نتيجة لوفرة المعلومات فى الوحدة الاجتماعية الريفية أو الحضرية.

وحيث أن ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية يعتبر اثرا أو رجعا أو صدى لزيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات، سنقوم باختبار اثر زيادة المعلومات على ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية، بيد أننى قد ضمنت ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية المحكات الثلاثة التالية من نموذج الاتصال وهى مضمون المعلومات - القنوات الرسمية - القنوات غير الرسمية.

وسوف يتم قياس عناصر النموذج اجرائيا لمجموعات العاملين فى الوحدات الاجتماعية الحضرية والريفية بمحافظة الغربية «مجتمع البحث» للدلالة على أثر زيادة المعلومات فى تغيير عناصر الاتصال وذلك عن طريق المقياس المعد لهذا الغرض حيث يشتمل على المحكات السابق ذكرها.

أولا - مضمون المعلومات :

يحتاج العاملون فى جميع المنظمات - سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية-

لانواع مختلفة من المعلومات بهدف ترشيد قراراتهم واعمالهم ويختلف العلماء فيما يتصل بمحتوى هذه المعلومات وخصائصها.

ويقول سندرزSanders [1] يجب ان تكون هذه المعلومات :

١- دقيقة.

٢- شاملة.

٣- متوافقة مع احتياجات صانعى القرار.

٤- تصل فى الوقت المناسب.

أما أكف Ackoff [2] فيرى ان هذه المعلومات يجب ان تكون :

١- متصلة بمجال العمل.

٢- هناك احتياج اليها.

٣- يمكن الاستفادة منها.

٤- يمكن استخدامها.

٥- صحيحة.

بينما يؤكد كل من زلتمانZaltman، ويبرجر[3] على ضرورة ان تكون :

١- مناسبة.

٢- موثوق بها.

٣- مفهومة.

٤- ذات معنى.

٥- كافية.

---

(1) D.Sanders, Computers in Business an Introduction, N.Y., McGrawhill Book Co. Inc., 1968.PP.339-340
(2) R.Ackoff Managerment Misinformation Managerment Science, December, 1967.PP.147-156.
(3) G.Zaltman, Management Principles for Nonprofit agencies & Organizations, AMACOM N.Y.1979.PP.414.

٦- عملية.

وترى الكاتبة أن هذه الخصائص هى أن تكون المعلومات :

١- متوفرة.

٢- كافية.

٣- واضحة.

٤- دقيقة.

٥- مناسبة مع مجال العمل.

٦- يمكن الاستفادة منها.

٧- تصل بسرعة فى الوقت المناسب.

٨- موثوقا بصحتها.

٩- هناك احتياج اليها.

١٠- هناك حرية فى استخدامها.

١١- يسهل الحصول عليها.

النتائج فى ضوء الفرض الفرعى الاول :

فى هذا الفصل نختبر الفرض الفرعى الاول «كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى مضمون المعلومات، بما يؤدى الى زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية».

يوضح الجدول رقم (١٥) ان المجموعة الحضرية التجريبية حصلت على درجات اعلى من المجموعة الحضرية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن فى مضمون المعلومات بدرجة دالة احصائيا عند مستوى ٠,٠١ وعلى هذا يمكن القول ان زيادة المعلومات قد ادت الى زيادة التحسن فى مضمون المعلومات من حيث الوضوح والكفاية والتناسب والدقة والوثوق من الصحة.

وتتفق نتيجة البحث الحالى مع نتائج دراسة زلنى Zeleni ١٩٧٥ (٩٥) التى خلصت الى انه كلما ازداد انبعاث المعلومات زاد توافر المعلومات المتصلة بصنع القرارات. كما تتسق هذه النتيجة مع ما توصل اليه ايميه Aime ١٩٧٣ (٢) من ان نظام المعلومات يساعد صانع القرار عن طريق تزويده بالبيانات اللازمة لجميع مراحل صنع القرار بصورة شاملة وسريعة ودقيقة وكافية وذلك كما ورد فى التقرير العام الذى قام به عن دراسة اثار استخدام نظام المعلومات فى المصالح الحكومية فى باريس. كما يتفق مع دراسة كوفمان Koffman ١٩٦٠ التى توصل فيها الى ان نظام الاتصال الذى يغلب عليه طابع نقل المعلومات المعرفية Cognitive يزيد من الانتاجية أكثر من الاتصال الذى يغلب عليه طابع نقل المعلومات المؤثرة Expressive.

أما بالنسبة للمجموعتين الريفيتين يوضح الجدول عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين درجات القياس البعدى للمجموعة الريفية التجريبية بعد ادخال المتغير التجريبى ويفسر عدم وجود فروق بين الوحدة الاجتماعية التجريبية والوحدة الاجتماعية الضابطة عدم ارتباط زيادة المعلومات بزيادة التحسن فى مضمون المعلومات كما جاء فى النتائج المتعلقة بالمجموعتين الحضريتين وذلك لان زيادة المعلومات المتصلة بصنع القرارات وتنفيذها لم تؤد الى احداث التغيير المطلوب ويحتاج الامر الى وقفة للاجابة على التساؤل عن اسباب ذلك وهل كانت المعلومات لا تتفق مع احتياجات المجموعة الريفية؟ ام ان عدم التجانس بين اعضاء المجموعتين من شأنه ان يقلل من وحدة التجانس بالنسبة لزيادة التحسن فى مضمون المعلومات؟ او ان حداثة عهد رئيس الوحدة الاجتماعية التجريبية التى لم يمض عليها سوى ستة أشهر تتطلب وقتا اطول لتأقلمه على الاستراتيجية الجديدة لاستخدام نظام المعلومات.

كما يتضح من البيانات الواردة فى الجدول رقم (١٦) انه لا يوجد فروق بين درجات المجموعتين التجريبيتين سواء فى القياس القبلى او البعدى على الرغم من ان زيادة المعلومات «كمتغير مستقل» قد اثرت فى الوحدة الاجتماعية التجريبية الحضرية

وذلك كما اتضح من نتائج قياس المتغير التابع وتفسير ذلك ان الزيادة التى حدثت فى الوحدة الاجتماعية التجريبية الحضرية لم تؤثر ايجابا فى احداث فروق بينها وبين الوحدة التجريبية الريفية.

وهكذا تحقق هذا الفرض تحققا جزئيا حيث حصلت المجموعة التجريبية الحضرية على درجات اعلى فى القياس البعدى بعد ادخال المتغير التجريبى فى حين لم تحصل المجموعة التجريبية الريفية على درجات اعلى فى القياس البعدى نتيجة لادخال المتغير التجريبى.

ثانيا- القنوات الرسمية :

يقصد بالقنوات الرسمية انها تلك القنوات التى تطابق خطوط السلطة النظامية، وتصور العلاقات الوظيفية بين الوحدات المختلفة...

وقد اقترح كل من مارش وسيمون الفرض التالى لتحليل تكوين البناء التنظيمى :«كلما زادت كفاية قنوات الاتصال، زاد استعمالها».

ويمكن القول بان القنوات الرسمية هى تلك القنوات التى تطابق خطوط السلطة النظامية فى الوحدة الاجتماعية والادارة الاجتماعية

النتائج فى ضوء الفرض الفرعى الثانى :

يقوم الفرض الفرعى الثانى الذى نختبره على اساس انه «كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى القنوات الرسمية بما يؤدى الى زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية».

يوضح الجدول رقم (١٧) المتوسطات والانحرافات المعيارية ودلالة الفروق بين المتوسطات للمجموعات الحضرية والريفية التجريبية والضابطة فى «القنوات الرسمية» ومنه يتضح ان المجموعة الحضرية التجريبية حصلت على درجات اعلى من المجموعة الحضرية الضابطة فى القنوات الرسمية بدرجة دالة احصائيا عند مستوى ٠,٠١ وكذلك حصلت ايضا المجموعة الريفية التجريبية على درجات اعلى من المجموعة

الريفية الضابطة بدرجة دالة احصائيا عند مستوى ۰.۰۱ ويتضح من ذلك وجود ارتباط طردى بين زيادة المعلومات وثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها وزيادة التحسن فى القنوات الرسمية فى كلتا المجموعتين التجريبيتين وبمعنى آخر فان زيادة المعلومات قد ادت الى زيادة فى تطابق خطوط السلطة النظامية فى الوحدة الاجتماعية.

هذا بالاضافة الى ان تشابه الوحدة الحضرية التجريبية مع الوحدة الريفية التجريبية فى ذلك يؤكد اتفاق الدراسة الحالية مع نتائج دراسة ايميد ۱۹۷۳(۲)، التى خلص فيها الى ان تكامل النظم المعالجة للمعلومات فى كل من اسرائيل وجنوب افريقيا والمملكة المتحدة قد ادى الى تحسن فى قنوات الاتصال كما تؤيد هذه الدراسة الفرض الذى اقترحه كل من مارش وسيمون والذى مؤداه «كلما زادت كفاية قنوات الاتصال، زاد استعمالها».

ومن ناحية اخرى يشير الجدول رقم (١٨) الى عدم وجود فروق معنوية بين المجموعتين التجريبيتين فى القياس القبلى والبعدى عند مستوى ۰.۰۱ .

وهكذا تحقق الفرض الفرعى الثانى تحققا كاملا حيث ادت زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها الى زيادة التحسن فى القنوات الرسمية، بما يؤدى الى ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية.

ثالثا - القنوات غير الرسمية :

وتشير القنوات غير الرسمية الى عمليات ارسال واستقبال المعلومات والتوجيهات على مستوى التفاعل الاجتماعى التلقائى بين جماعات العمل.

ويقول سيمون فى ذلك، تعتبر القنوات غير الرسمية جزءا ضروريا ومكملا للقنوات الرسمية على العلاقات الاجتماعية القائمة فى المنظمة، وقد يستخدم العاملون فى هذه المنظمة هذه القنوات لتحقيق اهدافهم، ومن ناحية اخرى يقرر سيمون انه لا يجب أن تقف القنوات الرسمية عائقا امام القنوات غير الرسمية.

وتحدد القنوات غير الرسمية اجرائيا بانها تلك القنوات التى تبنى على العلاقات الاجتماعية بين العاملين فى الوحدة الاجتماعية.

النتائج فى ضوء الفرض الفرعى الثالث :

يقوم الفرض الفرعى الثالث الذى نختبره على اساس انه «كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى القنوات غير الرسمية، بما يؤدى الى زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية».

يوضح الجدول رقم (١٩) ان المجموعة الحضرية التجريبية حصلت على درجات اعلى من المجموعة الحضرية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن فى القنوات غير الرسمية بدرجة دالة احصائيا عند مستوى ٠.٠١ وهذا يعنى ان زيادة المعلومات وثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها قد ادت الى زيادة التحسن فى القنوات غير الرسمية التى تبنى على العلاقات الاجتماعية القائمة فى المنظمة.

وعلى هذا فان نتيجة هذه الدراسة تتفق مع نتائج دراسة «ايميه» التى ذهب فيها الى أن تكامل نظم المعلومات فى المصالح الحكومية فى مدينة باريس بفرنسا قد ادى الى زيادة التحسن فى قنوات الاتصال، كما تتفق هذه النتيجة مع مقولة فستنجرFestinger التى يقرر فيها عند تعقد الموقف المتصل بحل مشكلة ما يلجأ الافراد الى الاتصال بالآخرين عبر القنوات غير الرسمية بهدف تعديل معتقداتهم وادراكهم نتيجة لحصولهم على معلومات تتصل بحل المشكلة كما اتضح من الجدول ان المجموعة الريفية التجريبية لم تحصل على درجات اعلى من المجموعة الريفية الضابطة وبذلك كانت الفروق بين متوسطات درجات المجموعتين الريفيتين غير دالة احصائيا عند مستوى ٠.٠١، ويفسر عدم وجود فروق بين المجموعتين التجريبيتين والمجموعة الضابطة فى زيادة التحسن فى القنوات غير الرسمية عدم ارتباط زيادة المعلومات بزيادة التحسن فى القنوات غير الرسمية كما جاء فى النتائج المتعلقة بالمجموعة الحضرية التجريبية، ويمكن ان يعطى ذلك دلالة على التأثير المحدود لزيادة المعلومات كما يمكن ان يعزى ذلك الى الاختلافات الشخصية مثل حداثة سن العاملين واختلاف مستوى التعليم، كما يقرر «لوكاس» وكما يذهب «لوكاس» ايضا فى ان العوامل الموقفية هى الاخرى ممثلة فى قلة سنوات الخبرة فى العمل الحالى وقلة سنوات

الخدمة فى الوحدة الاجتماعية لها تأثير كبير على العلاقات بين استخدام المعلومات والاداء. ويذهب «سن» و«ديكون» و«شيرفانى» الى ضرورة وعى مصممى نظام المعلومات بالاختلافات الفردية بين مستخدمى نظام المعلومات.

كما يتبين من الجدول رقم (٢٠) المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى واختبار معنوية الفروق بين درجات القياس القبلى والبعدى للمجموعتين التجريبيتين ومنه يتبين عدم وجود فروق بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبيتين.

وهكذا تحقق هذا الفرض جزئيا حيث حصلت المجموعة التجريبية الحضرية على درجات اعلى فى القياس البعدى نتيجة لادخال المتغير التجريبى، فى حين لم تحصل المجموعة التجريبية الريفية على درجات اعلى فى القياس البعدى بعد ادخال المتغير التجريبى.

رابعا - تبادل المعلومات قوة :

- المعلومات قوة.
- يتزايد تقبل العلماء فى النظر الى مصطلح القوة بمعنى مرادف لمصطلح المعلومات.[1]
- ويقول دروكر Druker ان المعلومات هى المنطق او بمعنى آخر هى قوة المنطق[2].

وهناك اتجاه نظرى [3] يتعلق بدراسة المعلومات كقوة لمواجهة عدم اليقين فى المنظمات بمختلف انواعها. ويعتقد علماء هذا الاتجاه ان الفاعل الاجتماعىSocial Actor فى المنظمة يستمد قوته من مقدرته على مواجهة عدم اليقين. وتمتد جذور هذا

(1) G.Goldhaber, H.Dennis & G.Ricketto, Information Strategies New Pathways to Corporate Power, O.A.Wilo Prentice Hall Im.Englewood Cliffs, N.jersey . 1979,PP.6-7

(2) Ibid.p.82

(3) J.Pfeffer, Power in Organization, Pitman pub .Inc Massachusetts, 1981 ,p.109p

الاتجاه الى اعمال كل من «سيرت» و«مارش» فى عام ١٩٦٣ والتى طورها فيما بعد تومبسون Thompsonكما يشير الى ذلك هيكسون Hicksonوآخرون فى عام ١٩٧١.

- والمفهوم المحورى فى هذه الدراسات هو النظر للمعلومات كقوة للتقليل من عدم اليقين. والمتتبع لهذا الاتجاه فى تراث تصميم المنظمة Designوكذا فى اعمال جلبريتGablraith فى عام ١٩٧٣ يلاحظ ان هناك تأكيدا على ضرورة توليد المعلومات فى المنظمات كمتغيرات اساسية تستخدم فى عمليات القياس والتنبؤ بهدف ترشيد القرارات والاعمال، حيث ان عملية التوافق Adaptation مع عدم اليقين تعتبر شاغل المنظمة الاكبر.

- وتعيش المنظمات الرسمية المعاصرة [1] فى ثورة انتقال خط السلطة من صانعى القرار التقليديين الى العاملين، وفى ثورة الانتقال من استخدام الالزام Coercion كقاعدة تقليدية للقوة فى المنظمات الى استخدام المعلومات كقاعدة للقوة تستمد منها القيادات نفوذها وقوتها فعن طريق حصول العاملين على المعلومات الدقيقة والكافية المتصلة بالبيئة الداخلية والخارجية يمكن لهم توظيفها في صنع القرارات المتصلة بوضع السياسات والخطط والأعمال التى تزيد من قدرة المنظمة على البقاء.

- ويتعين على المدير العصرى أن يقوم أولاً باستيعاب أنواع المعرفة المتصلة بالسلوك الاتصالى ونظريات المنظمات وبيئة المنظمات لوضعها في نموذج تصورى شامل يمكن إستخدامه كقاعدة للمعلومات ومصدر للقوة في المنظمة[2].

---

(1) G.Goldhaber, H.Dennis,G.Richetto, Information Strategeis New Pathways to Corporate power, Op.Cit.PP. 270-271.
(2)Ibid.p.273

- وقد أجرى كل من سلنسيك[١] Salancik وفيفر Pfeffer وآخرون بعض الدراسات التطبيقية في عام ١٩٧٧ خلصوا منها إلى مواجهة العاملين لصعوبة فائقة فيما يتصل بوصف القوة أو تحديدها في المنظمة بمعنى مقبول لجميع العاملين. كما خلصوا إلى نتيجة هامة أنه بالرغم من إختلاف الافراد على وصف القوة فانه من المثير للدهشة أنهم لم يختلفوا على الإطلاق في تحديد قواعد القوة Bases

- كما تشير كثير من الدراسات [٢] التى أجريت عن طبيعة القوة في المنظمات إلى حقيقة مؤداها أن قوة الفرد تتضمن كلا من صفاته الشخصية personal ومكانته في المنظمة، كما يعتقد البعض أن صفات العاملين الوظيفية functional attributes ستتبوأ مكان الصفات المكانية positional attributes في المستقبل نتيجة لتزايد استخدام المعلومات في المنظمات .

- يصاحب الإعتراف المتزايد بأهمية القوة بين علماء الأدارة أهتماماً متزايداً بدراسة العلاقة القائمة بين القوة الاجتماعية والطاقة المادية والمعلومات ومن وجهة النظر هذه [٣] بنظر لأى نسق كمحول للطاقة ومفاعل للمعلومات[٥].

- كما يعتقد هولى hawley[٥] أن أى فعل أجتماعى هوفى جوهره ممارسة للقوة، وأن كل علاقة هى في جوهرها معادلة للقوة، وأن أى جماعة أو نسق إجتماعى هوفى جوهرة تنظيم للقوة.

- وفى رأى اتزيونى Etzioni[٦] أن القوة هى الوسيلة الديناميكية التى تمكن المجتمعات من بلوغ أهدافها.

---

(1)Ibid.,p.8
(2)Ibid.,pp.6-7.Grass
(2)B. M> Cross. Organiyation Thein managing, Free Press, A. Disrsion of Macmillan Pub, Company, Tnc, N.. 1968, P84
(4) A.hawely, community Power and Urban Renewal Success. the American Journal of Sociology,vo.68, January, 1963, pp. 422-431.
(5)E.Etzioni e., the active society, london-Macmillan Company,1968 p.
(6) B. Gross, Organization their Managing op.cit. p.84

وهناك وجهة نظر تشير إلى أن فاعلية ممارسة القوة تعتمد اعتماداً طردياً على مدى وفرة كمية المعلومات المتفاعلة.(١) .

- ويقرر هكسون Hickson(٢) أن المشكلة الحقيقية التي تواجه علماء الادارة فيما يتصل بمعرفة تأثير نظم المعلومات على توزيع القوة في التنظيمات ما زالت موضوعاً بكراً لم تتناوله الدراسات السابقة بعد.

وقد إقترح هكسون (٣) وآخرون نظرية قد تلقي بعض الضوء على العلاقة القائمة بين القوة ونظم المعلومات طبقاً لما تتضمنه الفروض النظرية التالية:

١- تتحدد قوة نظم المعلومات بالمدى الذي تستطيع به أن تقلل من عدم التأكد لدى الانساق الفرعية الأخرى في المنظمة.

٢- تتحدد قوة نظم المعلومات بالمدى الذي لا يمكن به الإستغناء عنها .

٣- تتحدد قوة نظم المعلومات بمدى الاتصالات التي تتم بينها وبين الانساق الفرعية الأخرى في المنظمة

٤- تتحدد قوة نظم المعلومات بمدى اعتماد الانساق الفرعية الاخرى في المنظمة عليها.

- كما يرى سلزنيك (٤) أن العوامل التي تسهم في نماذج القوة هي:

أ - العامل الشخصي.

ب - عامل الخبرة والتخصص المهني.

ج- عامل التأثير على عملية إتخاذ القرار.

د- عامل الاتصال بما يحتويه من تدفق المعلومات التي تساعد على التأثير

(1) H. lucas, information systems concepts for management, op. cit. p.60
(2) ibid., pp.60-62
(3)Ibid. pp. 60-62.
(4) p. Selzenick p., broom, sociology. Atext with Adopted readings, harper & row, n.y., 1969,p.609.

الاراء والافكار والاتجاهات.

- كما طور هريسHarris[1] نموذجاً لاستخدام القوة يرتكز على ما يأتى:

١- خلق نظام ديموقراطى مباشر.

٢- تزويد العاملين في جميع المستويات في أى منظمة بكم مناسب من المعلومات[1] .

- هذا ويرى دورسdorsey[2] أن مدى القوة الكامنة في أى نسق اجتماعى يعتمد على مدى تفاعل المعلومات المتشابكة، أى أنه يرى في زيادة المعلومات وتوفرها من عدة مصادر زيادة فى القوة الكامنة فى النسق بطريقة تساعده على تحقيق أهدافه.

- ويؤيد قول «دورس»[4] هذا نتائج استقصاء آخر عن العلاقة بين المعلومات والقوة تشير إلى انه إذا كان عند أحد الأفراد فكرة ما فإن عملية نقل المعلومات الخاصة بهذه الفكرة تساعد على تكوين مجموعة من الأفراد لهم أفكار متشابهة .أى أن «دورس» يرى في إنتشار المعلومات وتبادلها بين الافراد في منظمة ما مصدراً للقوة يمكن توظيفه في تحقيق أهداف المنظمة.

ونخلص مما تقدم إلى تبنى فكر«دورس» فيما يتصل بعملية تبادل المعلومات بين صانعى القرار ومنفذيه في الوحدة الاجتماعية كمصدر للقوة يساعد على تحقيق اهدافها بصورة تساعد على ترشيد القرارات والاعمال.

وسوف يتم قياس اثر المعلومات على تبادل المعلومات بين العاملين في الوحدة الإجتماعية اجرائيا لمجموعات العاملين في الوحدات الحضرية والريفية الضابطة والتجريبية بمحافظة الغربية مجتمع البحث للدلالة على مدى استخدام اثر المعلومات

(1)O.F.harris. managing people at work, concepts & cases in interpersonal behavior, john willy, sons im.U.S.A.1976.p.
(2) B.Gross, op. cit., p.86.
(3) Loc.cit.

على تبادل المعلومات. وذلك عن طريق مقياس تبادل المعلومات المعد لهذا الغرض حيث يشتمل على المحكات المتصلة بتلك العملية.

النتائج في ضوء الفرض الفرعي الرابع:

يقوم الفرض الرابع الذى نختبرة على أساس انه «كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، زاد تبادل المعلومات، بما يؤدى إلى زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين في الوحدة الإجتماعية».

يوضح الجدول رقم(٢١) أن المجموعة الحضرية التجريبية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الحضرية الضابطة فيما يتصل بزيادة تبادل المعلومات بدرجة دالة إحصائياً عند مستوى ١ , . . وهذا يعنى أن زيادة استخدام المعلومات كقاعدة للقوة فى الوحدة الاجتماعية قد أدى إلى زيادة تبادل المعلومات الدقيقة والكافية المتصلة بالبيئة الداخلية والخارجية بما يؤدى إلى ترشيد القرارات.

كذلك يوضح الجدول أن المجموعة الريفية التجريبية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الريفية الضابطة فيما يتصل بزيادة تبادل المعلومات بدرجة دالة احصائياً عند مستوى ٠١ , ٠

وتتفق نتائج البحث الحالى مع نتيجة دراسة «دورس» التى وجد فيها أن إنتشار المعلومات وتبادلها بين الأفراد في منظمة ما يعتبر مصدراً للقوة يمكن توظيفه في تحقيق الاهداف، كما تؤيد هذه النتيجة فكر«هيوز»و«بودتش»» فيما يتصل بضرورة أعادة النظر في مراكز القرارات بطريقة يتحقق معها تبادل الحد الأقصى من المعلومات، كما تؤكد هذه النتيجة انتقال العاملين في الوحدة الاجتماعية من إستخدام الإلزام كقاعدة تقليدية للقوة في المنظمات إلى إستخدام المعلومات كقاعدة للقوة تؤدى إلى ترشيد القرارات جولد هاير ١٩٧٩(٣٦).. وكذلك قول«فيفر» ١٩٦٥،(٥). في أن زيادة تبادل المعلومات كقوة تساعد العاملين على مواجهتهم لعدم اليقين.

. ويتضح من البيانات في الجدول (٢٢) انه لا يوجد فروق بين متوسطات

المجموعتين التجريبيتين في القياس القبلى، بينما يلاحظ أن متوسطات درجات المجموعة التجريبية الريفية أعلى من متوسط درجات المجموعة التجريبية الحضرية في القياس البعدى وأن الفرق له دلالة احصائية عند المستوى٠١, ٠ ويمكن تفسير هذه النتيجة بسبب إختلاف العوامل الشخصية والموقفية في كلا المجموعتين،

وهكذا تحقق هذا الفرض تحققا كاملا حيث أدت زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، إلى زيادة تبادل المعلومات، بما يؤدى إلى زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين في الوحدة الإجتماعية.

خامساً- أنواع الإتصال:

ينقسم الإتصال إلى تصنيفات مختلفة هى:

١- الإتصال الرأسي والأفقى.

٢- الإتصال الرسمى وغير الرسمى.

٣- الإتصال الهابط والصاعد والافقى والخارجى.

وهذا التقسيم الاخير هو التقسيم الذى سنأخذ به في هذه الدراسة.

الإتصال الأفقى: Horizontal

وهذا النوع يعتبر أن عملية التفاعل تبدأ بين الزملاء في المنظمة لنقل الافكار وتقديم النصح والاقتراحات بالنسبة لحل مشكلات العمل بصورة غير رسمية.

ويحدد إجرائياً كما يلى:

- الإتصال الأفقى في الوحدة الإجتماعية:

بين العاملين من نفس التدرج الوظيفى في الوحدة الاجتماعية أو في الوحدات الإجتماعية الأخرى أو الهيئات أو التنظيمات القائمة في المجتمع المحلى(من نفس التدرج الوظيفى).

النتائج في ضوء الفرض الفرعى الخامس:

يقوم الفرض الفرعى الخامس الذى نختبره على أساس انه«كلما زادت المعلومات

الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، زاد التحسن في الإتصال الأفقى بما يؤدى إلى زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين في الوحدة الإجتماعية».

يوضح الجدول رقم(٢٣)أن المجموعة الحضرية التجريبية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الحضرية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن في الإتصال الأفقى بدرجة دالة احصائياً عند مستوى ٠,٠١ وعلى هذا يمكن القول أن زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها ، قد أدت إلى زيادة التحسن في الإتصال الأفقى بين العاملين من نفس التدرج في الوحدة الاجتماعية أو في وحدات الخدمات الاخرى القائمة في المجتمع المحلى.

كما يوضح الجدول السابق أن المجموعة الريفية التجريبية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الريفية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن في الإتصال الأفقى وتتفق نتيجة البحث الحالى مع نتائج عدد من البحوث حيث وجد ويشلر Whishler وليفيت أن إستخدام نظام المعلومات قد ضاعف الإتصال الأفقى، كما تتفق مع نتائج دراسة ايميه التى خلصت إلى أن زيادة المعلومات قد أدت إلى زيادة الاتصال الافقى، كما يؤكد ما ذهب اليه وارين (١٩٧٢) من ضرورة العمل على تدعيم الاتصالات الافقية في المنظمات، كما تتسق هذه النتيجة مع نتائج دراسات«كوفمان»و«وستانتون»و«شوارتز»١٩٥٤(٨٦)،وكذابحوث«مان»و«جورجوي وليس»١٩٦٢ التى خلصت إلى أن زيادة الاتصال الافقى تزيد من درجة الفاعلية في المنظمات، حيث أن الإتصال الأفقى يعنى التقليل من سوء الفهم والخلافات بين العاملين في المنظمات(ستانتون، وشوارتز١٩٨٥) (٥٤).

كما تشير نتائج الجدول رقم(٢٤) إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين درجات الإتصال الأفقى للمجموعتين التجريبيتين سواء في القياس القبلى أو البعدى.

وهكذا تحقق الفرض الفرعى الخامس تحققاً كاملاً حيث أدت زيادة المعلومات

الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، إلى زيادة التحسن في الاتصال الأفقى، مما يؤدى إلى ترشيد قرارات واعمال العاملين في الوحدة الإجتماعية.

الإتصال الرأسي: Vertical

من المعروف علميا أن للاتصال داخل المنظمات إتجاهين، الإتجاه الهابط من الإدارة العليا إلى الفئات الدنيا، والإتجاه الصاعد من الفئات الدنيا إلى الإدارة العليا، وكلما حرصت المنظمة على أن يكون الإتجاه الصاعد سليما بنفس سلامة الإتجاه الهابط، كلما كان هذا معناه أن الإدارة العليا تحرص على أن تستمع إلى العاملين بقدر ما تحرص على أن يستمعوا إلى توجيهاتها وملاحظاتها وبمعنى آخر فإن هذا التفاعل الإيجابى بين الطرفين له تأثير كبير على إنجاز الأهداف بفاعلية وكفاية.

وقد توصل مان Man وجورجوبولوس Georgopoulos في الدراسات التى قاما بها إلى ما يأتى:

١- تؤدى زيادة درجة الإتصال الرأسي إلى الإلتزام كما أن ضعف درجة الإتصال الرأسى يؤدى إلى قلة الإلتزام.

٢- إذا توفرت لدى العاملين المعلومات التى توضح لهم أدوارهم، زادت درجة إتصالهم الرأسى ومن ثم تزيد الفاعلية في المنظمة.

٣- المنظمات التى تتوفر فيها درجة عالية من الإتصال الرأسى تزيد فيها درجة الفاعلية عن تلك المنظمات التى لا تتوفر فيها درجة عالية من الإتصال الرأسى.

والإتصال الرأسى قد يكون إتصالاً صاعداً أو إتصالاً هابطاً.

سادساً- الإتصال الصاعد: Upward vertical

وهذا النوع يرى أن عملية التفاعل تبدأ من المرؤسين للرؤساء لنقل الإقتراحات والشكاوى والصعوبات والحقائق المتصلة بالتنفيذ في المنظمة. وترجع أهمية هذا النوع من الإتصال إلى كونه تعبيراً عن حاجات المرؤسين ودرجة إشباعها، كما انه وسيلة المستويات الدنيا في المنظمة للمشاركة في عمليات صنع القرارات وتنفيذها هذا فضلاً

عن إنه يتيح فرصة التعبير عن إمكانيات المستويات الدنيا وقدراتها.

ويمكن تحديد الإتصال الصاعد اجرائياً كما يلي:

الإتصال الصاعد في الوحدة الإجتماعية:

من العاملين على مختلف مستوياتهم إلى رئيس الوحدة الإجتماعية أو من يفوضه.

النتائج في ضوء الفرض الفرعى السادس:

في هذا الفصل نختبر الفرض الفرعى السادس«كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن في الإتصال الصاعد، بما يؤدى إلى زيادة ترشيد قرارات واعمال الوحدة الإجتماعية».

يوضح الجدول رقم(٢٥) أن المجموعة الحضرية التجريبية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الحضرية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن في الإتصال الصاعد بدرجة دالة إحصائياً عند مستوى٠,٠١ وعلى هذا يمكن القول بأن زيادة المعلومات وثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، قد أدت إلى زيادة التحسن فى الإتصال الصاعد، بما يؤدى إلى الإلتزام حيث تبدأ عملية التفاعل من المرؤسين للرؤساء لنقل الإقتراحات والشكاوى والصعوبات والحقائق المتصلة بتنفيذ الأعمال في المنظمة، وترجع أهمية هذا النوع من الإتصال إلى كونه تعبيراً عن حاجات المرؤسين ودرجة إشباعها كما إنها وسيلة المستويات الدنيا في المنظمة للتعبير عن امكانياتها وقدراتها.

كذلك يوضح الجدول ان المجموعة الريفية التجريبية حصلت علي درجات اعلى من المجموعة الريفية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن في الاتصال الصاعد بدرجة دالة احصائياً عند مستوى٠,٠١ وتتفق نتيجة البحث الحالى مع نتائج البحث الذى قام به«ايميه»» والذى توصل فيه إلى أن إستخدام نظام المعلومات في المصالح

الحكومية بباريس قد أدى إلى تحسن الإتصال الصاعد، وكذلك تتفق مع نتائج دراسة مان وجورجيبوبولوس التى توصلا فيها إلى أن زيادة الإتصال الرأسي يؤدى إلى الالتزام في توضيح أدوار العاملين بما يساعد على ترشيد القرارات، كما تؤيد نتائج دراسة«ديفيز» التي توصل فيها إلى أن الإتصال الهابط هو الإتصال السائد في المنظمات وكذا قول بيكارد الذى يقرر فيه أن الإتصال الصاعد يجب أن يكون متاحاً وغير مشوش.

ويتبين من الجدول(٢٦) وجود فروق ذات دلالة بين درجات المجموعتين التجريبيتين في القياس القبلى عند مستوى٠٫٠١ وتفسير ذلك قد يرجع إلى تأثير كلا من العوامل الشخصية والموقفية على إستخدام نظام المعلومات والأداء.

وهكذا تحقق هذا الفرض تحققاً كاملاً حيث أدت زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، إلى زيادة التحسن في الإتصال الهابط، بما يؤدى إلى زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين في الوحدة الإجتماعية.

سابعاً- الإتصال الهابط: Downward

وهذا النوع من الإتصال يعتبر أن عملية التفاعل تبدأ من الرؤساء وتتجه للمرؤسين أى من أعلى إلى أسفل وتتناول توصيل القرارات والتعليمات ويعتبر هذا البعد اكثر الاتصالات شيوعاً في المنظمات على مختلف أنواعها بما في ذلك الوحدة الإجتماعية.

ولأغراض هذا البحث سوف يتحدد الإتصال الهابط إجرائياً كما يلى:

الإتصال الهابط في الوحدة الإجتماعية:

من رئيس الوحدة الإجتماعية أو من يفوضهم إلى المرؤسين في المستويات الدنيا.

النتائج في ضوء الفرض الفرعى السابع:

يقوم الفرض الفرعى السابع الذى تختبره على أساس انه«كلما» زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن في الإتصال الهابط بما

يؤدى الى زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية».

ويوضح الجدول (٢٧) أن المجموعة الحضرية التجريبية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الحضرية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن فى الاتصال الهابط بدرجة دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠١ كما يوضح الجدول أن المجموعة الريفية التجريبية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الريفية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن في الإتصال الهابط بدرجة دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠١ وعلى هذا يمكن القول أن زيادة المعلومات وثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها قد أدت الي زيادة التحسن فى الاتصال الهابط من الروساء او من يفوضهم الي المرؤسين في المستويات الدينا.

وتتفق نتيجة البحث الحالى مع نتائج عدد من البحوث والدراسات السابقة حيث وجد«ايميه» أن زيادة المعلومات قد احدثت تحسناً في الإتصال الهابط، كما تتفق مع ما خلص اليه مان وجورجوبولوس من أن المنظمات التى تتوفر فيها درجة عالية من الإتصال الرأسى تزداد فيها درجة الفاعلية-وتتسق هذه النتيجة مع نتائج دراسة «ديفيز» التى قرر فيها أن الإتصال الهابط هو الإتصال الشائع في المنظمات.

كما تشير النتائج الواردة فى الجدول رقم (٢٨) الى وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين درجات المجموعتين التجريبيتين فى القياس البعدى لصالح المجموعة الحضرية التجريبية، وقد يعزى ذلك الى زيادة اهتمام رئيس الوحدة الاجتماعية باعطاء التوصيات والمعلومات المتصلة باحتياجات البيئة ومشكلاتها، وبالخدمات القائمة فى المجتمع المحلى، وبالتغيرات التى تحدث فى البيئة الداخلية فى المنظمة والبيئة الخارجية.

وهكذا تحقق الفرض الفرعى السابع تحققا كاملا حيث ادت زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، الى زيادة التحسن فى الاتصال الهابط بما يؤدى الى زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية.

ثامنا - الاتصال الخارجى :

وهو يعتبر ان عملية التفاعل تبدأ من والى المنظمة والعملاء والهيئات العاملة فى المجتمع المحلى وكذلك التنظيمات المختلفة فيه.

ويحدد اجرائيا كالتالى :

الاتصال الخارجى فى الوحدة الاجتماعية :

مابين العاملين فى الوحدة الاجتماعية والعملاء من جهة وما بين العاملين فى الهيئات والتنظيمات المختلفة فى المجتمع المحلى والعاملين فى الوحدة الاجتماعية من جهة أخرى بصفة يغلب أن تكون رسمية.

النتائج فى ضوء الفرض الفرعى الثامن :

يقوم الفرض الفرعى الثامن الذى نختبره على أساس انه « كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن فى الاتصال الخارجى، مما يؤدى الى زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين فى الوحدة الاجتماعية».

يوضح الجدول رقم (٢٩) ان المجموعة الحضرية التجريبية حصلت على درجات اعلى من المجموعة الحضرية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن فى الاتصال الخارجى بين العاملين فى الوحدة الاجتماعية والعاملين فى وحدات الخدمات الاخرى بدرجة دالة احصائيا عند مستوى ٠,٠١ .

كما يتضح من الجدول ان المجموعة التجريبية الريفية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الريفية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن فى الاتصال الخارجى بدرجة دالة عند مستوى ٠,٠١ .

وتتفق نتيجة البحث الحالى مع نتيجة بحث «وارين» التى يقرر فيها بضرورة العمل على تحسين الاتصالات الخارجيتمع المنظمات المحلية لحل مشكلات منظمات الرعاية الاجتماعية فى المجتمع المحلى، كما تؤكد هذه النتيجة ما ذهب اليه «بيكارد» من ان المنظمة نظام مفتوح يتفاعل شعوريا مع البيئة الخارجية بوصفها النسق الاكبر.

كما تشير النتائج الى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين درجات الاتصال الخارجي للمجموعتين التجريبيتين في القياس القبلي والبعدي.

وهكذا تحقق الفرض الفرعي الثامن تحققا كاملا حيث ادت زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، الى زيادة التحسن في الاتصال الخارجي، بما يؤدي الى زيادة ترشيد قرارات واعمال العاملين في الوحدة الاجتماعية.

تاسعا - المعلومات والمشاركة في صنع القرار :

ان المشاركة مبدأ اساس من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية وتعتبر المشاركة في عملية التخطيط لتنمية المجتمع بمثابة حجر الزاوية حيث ان التنمية الحقيقية لا تتحقق بدون مشاركة.

ويؤكد بتلهايم[1]Bettlehim على ان الديمقراطية شرط من الشروط الضرورية للتخطيط السليم وهذا يظهر في مقومات المجتمع الاشتراكي الذي يتيح للعاملين المشاركة الايجابية في وضع الخطط.

وقد اثبتت التجارب ان التغيرات التي يقوم بها المواطنون انفسهم او يشاركون فيها تكون ذات اهمية كبرى، كما انها تدوم لفترات اطول من التغيرات المفروضة [2].

وقد شغلت قضية المشاركة اهتمام المفكرين منذ اقدم العصور فاحتلت مكانا بارزا في الفكر الكلاسيكي،كما اصبحت شاغل العلماء والمفكرين في العصر الحديث، ويشير جورين Gurin[3] الى ان المشاركة قد تكون تعبيرا عن آراء ومعتقدات او احكام ايديولوجية وفلسفية، كما قد تكون تصورات منهجية بالمعنى العلمي المقصود، وحتى الآن لا يوجد اطار تصوري شامل يعالج مفهوم المشاركة بفاعلية وتشتق المفاهيم النظرية للمشاركة اصلا من المواقف المتصلة باستخدام المشاركة كطريقة لمحاولة تغيير الاتجاهات، كما يمكن ايضا استخدام مفهوم المشاركة كطريقة لحل المشكلات

(١) شارل بتلهايم، مرجع سابق، ص٢٣.

(2) U.Nations, Local Participation in Development Planning. Dept.of Economic & Social Affairs, U.N.N.Y. 1967, pp.41-43

(3) A.Gurin,Social Planning & Community Organization, op. cit., p.1331

الاجتماعية التى تمس قطاعات عريضة من الجماهير.

ويقرر «جورين» ان صور المشاركة تختلف بتعدد المجتمعات والايديولوجيات والتخصصات العلمية. فقد يكون الهدف من استخدام المشاركة تنظيم الجماعات المهتمة باحداث التغيير كما هو فى طرق تخطيط المجتمع وتنظيمه كما قد يكون الهدف منها مشاركة الجماعات فى رفع مستوى خدمات الصحة العقلية والتخلف العقلى.

اما عن المشاركة فى الدراسات الكلاسيكية فقد قام روبرت ميشلز M.Michels بدراسة الديموقراطية فى الحزب الاشتراكى الالمانى بوصفه اكثر الاحزاب قربا الى المبادئ الديموقراطية وخلص الى نتيجة مؤداها ان الديموقراطية الحقيقية التى تعتنقها ايديولوجيات التنظيمات الكبيرة الحجم غير موجودة فى الواقع القائم فى هذه المنظمات حيث ان السيطرة هى دائما للصفوة، ومن ثم فان مشاركة الاعضاء فى اصدار القرارات هى مجرد شعار يصعب تحقيقه امام تحكم الاقلية.

وبالنسبة للاتجاهات النظرية الحديثة فقد قدم سلزنيك Selznich احد رواد الاتجاه البنائى الوظيفى اسهاما كبيرا حينما قام بدراسة التنظيمات الديموقراطية مقتربا بذلك من دراسة ميشلز الكلاسيكية منطلقا من مفهوم «احتياجات النسق» حينما قام بدراسة منظمة التنس فالى .T.V.A التى يقرر فيها ان احتياج النسق الى مشاركة اعضاء التنظيم يعتبر احد الاحتياجات التى يجب اشباعها بهدف تدعيم بناء النسق[١].

وتعتبر المشاركة احد العناصر المشتركة بين علماء النفس الاجتماعى المحدثين الذين درسوا التنظيمات.

ويقول ايلون Eilon[٢] ان الانسان حيوان اجتماعى، فهو نادرا ما يعمل لحسابه، والانسان كعضو فى التنظيم يتفاعل باستمرار مع رؤسائه ومرؤسيه واقرانه

---

(1) Loc. Cit

(2) S.Eilon, Aspects of Management, Perganon International Library of Science Technology, Engineering, & Social Studies, R.Laxwell M.C.N.Y., U.S.A., 1979,p.20.

وان هذا التفاعل يؤثر على طبيعته ومسئولياته المحددة فى المنظمة[1].

وفى السنوات الاخيرة كرس عدد كبير من علماء نظرية التنظيم ومن رجال السياسية والصحافة جهودا فائقة لدراسة قضية مشاركة العمال فى مجال التنظيمات الصناعية[2].

ولقد استطاع مكروجر Mecroger[3] تلخيص بعض اتجاهات المشاركة بكفاءة تثير الاعجاب اذ يقول «تعتبر المشاركة احد الافكار التى انبثقت من مجال العلاقات الانسانية ولكن للأسف قد اسئ فهمها، فقد نالت المشاركة تقدير البعض، ومازال البعض الآخر يستخدمها بنجاح ملحوظ.

وان الاختلاف الشاسع فى وجهات نظر مؤيديها ومعارضيها يماثل تماما الخلافات القائمة بين وجهات نظر دول العالم الحر ودول الستار الحديدى فى استخدامهم لمصطلح الديموقراطية. ومن ثم فقد اختلفت نظرة العلماء فى المشاركة ما بين مؤيد ومعارض ومعتدل.

ويعتقد بعض المؤيدين ان المشاركة ما هى الا توليفة Formulaسحرية للحد من الصراع والخلاف حول المشكلات الادارية. ويسلم هؤلاء المتحمسون بان الافراد بطبعهم تواقون للمشاركة، وان فى استطاعة اى مدير استخدام المشاركة وتوظيفها فى تحسين العلاقات الادارية فى المنظمة.

ومن ناحية اخرى يرى المعارضون ان المشاركة ما هى الا نوع من الخضوع Ab-dication الادارى، وانها فكرة خطرة تبدد الوقت وتقلل من الكفاية، وتضعف من فعالية الادارة.

بينما يرى الفريق الثالث ان المشاركة ما هى الا خدعة ادارية مفيدة فهى تعتبر من وجهة نظرهم وسيلة يستطيع بها المديرون تنفيذ اغراضهم عن طريق ايهام مرؤسيهم

(1) Loc.Cit
(2) Ibid., PP.20-21
(3) Ibid.,P.22.

بانهم قد شاركوا بالرأى فى صنع القرار.

اما الفريق الرابع من المديرين الذين يستخدمون المشاركة بنجاح فهم فريق معتدل لا يشارك المؤيدين حماسهم المطلق، كما انه لا يشارك المعارضين مخاوفهم الفادحة.

ويدلل مكروجر [١] على عدم صحة جميع هذه الاتجاهات من وجهة نظره حيث يرى ان المشاركة من هذه النظرة تتصل بمشاركة الجماعات وتتجاهل مشاركة الافراد، هذا فضلا عن ان هذه الآراء تنظر للمشاركة من منطلق علاقتها بتفويض السلطة Delegation بينما يرى مكروجر ان الاستخدام الفعال للمشاركة ما هو الانتاج لوجهة نظر ادارية اساسها الثقة فى المرؤسين..هذا بالاضافة الى ان الهدف من المشاركة هو تفادى بعض النتائج السلبية الناجمة عن التركيز على السلطة الشخصية.

وقام ليكرت [٢] Likert بمحاولة قياس المشاركة فى عملية صنع القرار على متصل Continum يعبر عن مستوى المشاركة فى احد طرفيه المشاركة المطلقة التى يتم تزويد الموظفين بالمعلومات اللازمة مع اشراكهم فى تحديدالمشكلات والسماح لهم بقدر معقول من تفويض القرارات Decentralization والضبط Conrolوفى الطرف الآخر يوجد المستوى الادنى من المشاركة التى يحرم فيها الموظفون من الحصول على اى معلومات تتصل بالقرارات كما انهم لا يشتركون ولو بالتعليق على تلك القرارات. ويهدف ليكرت من هذا التحديد الى تسهيل عملية قياس درجة المشاركة التى تنقسم من وجهة نظره الى ثمانية مستويات متفاوتة من حيث درجة التزويد بالمعلومات والمشاركة فى صنع القرارات.

كما يرى كل من بليك Blake وموتون Mouton [٣] ان العنصرين الاساسين

---

(1) Loc.Cit

(2) R.Blake & J.Mounton, Group Dynamics Key to Decision Making the Gulf pub., Comp, Huston, Taxes, 1961.p

(3) Dene, Bradford Drownell, Hallenbak, Participation & Democracy, in Mail, Hail eds our Community. N.Y.U. press, 1960,pp.24-95

فى عملية صنع القرار هما الاتصال والمشاركة وكذلك يعتقد ان احتياج المنظمات المستمر للبيانات والمعلومات لتوصيلها لصانعى القرار يهدف الى زيادة مشاركتهم فى العمليات المختلفة لصنع القرارات وتنفيذها.

وهناك وجهة نظر تقول [١] ان اهمية المشاركة فى صنع القرارات ترجع الى كونها تعبيرا حرا عن احتياجات العمال المستفيدين فى تخطيط الخدمات التى يحتاجونها. وان الهدف الرئيسي من توسيع قاعدة المشاركة هو تعميق خبرات المشاركين وزيادة نضجهم كافراد، حيث ينتج عن مشاركتهم فى صنع القرار اضافة لمعلومات وخبرات اكثر من فرد واحد الامر الذى يؤدى الى اثراء هذه القرارات.

ويذهب البعض الى التأكيد على ان عملية اتخاذ القرارات عملية حيوية واساسية بالنسبة للعمل مع الجماعات، ويكاد يجمع اخصائيو العمل مع الجماعات على ضرورة استثمار هذه العملية فى تحقيق اهداف الجماعة والتركيز على مساعدة الناس لكى يتفهموا ابعاد هذه العملية ثم مساعدتهم على ممارستها، وبناء على ذلك فان النتائج المترتبة على اتخاذ القرار تتطلب تبادل المعلومات والافكار قبل التوصل الى الاتفاق على اختيار البديل [٢].

كما يعتقد فسلر[٣]وآخرون فى انه كلما ازداد حصول الاعضاء على المعلومات المتصلة بالحاجة الى التغيير، ازداد حماسهم واقتناعهم بأحداث التغيير، الامر الذى يعد عاملا مساعدا على استثارة المواطنين للمشاركة.

ويرى ساشكينSashkin [٤] ان زيادة فاعلية المشاركة يمكن ان تكون نتيجة

---

(1) J. Klein, Working with Groups, London, Fifth Print, 1970, p.30
(2) D.Fessler- "The group process Approach to Community Organization, in R.Krammer & H specht, ads. Readings in Community Organization practice, p. 254
(3) E.Huse, Organization Development & Change, Boston College wesf pub, Comp. Lass, 1975,pp.63-64.
(4) Ibid., pp.207-210.

لتوافر المعلومات الصحيحة والدقيقة كصورة افضل مما يؤدى الى رفع مستوى حل المشكلات، وتحديد الاهداف، وصنع القرارات والالتزام بتنفيذها وهذا يعنى تقبلا احسن للتغييرات وحلول المشكلات والاهداف والقرارات.

هذا كما اقترح هيوز Huse وبودتش [٤] مراعاة تصميم مراكز القرارات التى تتم فيها المشاركة فى صنع القرارات وتنفيذها على النحو التالى :

أ- ضرورة اعادة النظر فى الترتيب الهرمى فى المنظمة وكذا فى توزيع العمل ليس فقط على أساس تحقيق التنسيق بين اجزاء المنظمة داخليا لاداء العمل بكفاءة بل بما يسمح ايضا بتشجيع المشاركة فى المستويات الدنيا فى صنع القرارات حيث تتوافر المعلومات المناسبة، ويتطلب هذا اعادة النظر فى نظام تدفق البيانات والمعلومات.

ب- ضرورة اعادة النظر فى تصميم القرارات بطريقة يتحقق معها تبادل الحد الاقصى من البيانات والمعلومات بين العاملين فى المنظمة.

جـ- العمل على زيادة مشاركة العاملين فى حل المشكلات عن طريق تزويدهم بالبيانات والمعلومات المناسبة التى تساعدهم على اداء العمل كفريق.

وعن فوائد المشاركة يرى البعض[١]:

١- ان فى المشاركة تعميقا للافكار عن الموضوعات المثارة.

٢- يترتب على المشاركة مساندة للخطط بصورة تجعلها أكثر ثباتا واعم فائدة.

٣- أن المشاركة وسيلة لإشباع غايات العاملين.

٤- إن المشاركة وسيلة لتوحيد الجهود.

٥ - تؤدى المشاركة إلى زيادة فهم الأهداف ووضوحها.

٦- ينتج عن المشاركة توافر أكبر عدد من البدائل المطروحة لحل المشكلات.

٧- ينتج عن المشاركة مستوى عال من الدقة في الأختيار.

---

(1) O.Harris D., Managing Poeple at Work, Concepts & Cases in Interpersonal Behavior John wiley & Sons Inc . U.S.A. 1976,pp.381-318.

٨- تزيد المشاركة من الشعور بالمسئولية نحو تنفيذ القرار.

٩- تؤدى المشاركة إلى زيادة المعرفة بالمشكلات المثارة والبدائل والمعوقات.

١٠- تؤدى المشاركة إلى زيادة الإتصالات الرأسية والأفقية.

أما عن معوقات المشاركة فيرى البعض(١):

١- أن المشاركة تطيل الفترة التى تستغرقها عملية صنع القرار.

٢- قد يترتب على طول المدة التى يستغرقها صنع القرار زيادة في التكلفة.

٣- قد تؤدى المشاركة إلى إتخاذ قرارات قليلة الفائدة.

٤- قد تؤدى المشاركة إلى زيادة سيطرة بعض الأفراد.

٥- قد تؤدى المشاركة إلى زيادة حدة الصراع.

٦- كما قد تؤدى المشاركة إلى إتخاذ قرارات غير رشيدة.

تخلص مما تقدم إلى ما يلى:

١- المشاركة مبدأ أساسى من مبادئ مهنة الخدمة الإجتماعية.

٢- المشاركة تعنى الإشتراك في عمليات التخطيط والتنفيذ والتقويم.

٣- المشاركة عنصر أساسى في عملية صنع القرار.

٤- تؤدى وفرة البيانات والمعلومات عن البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لأى منظمة إلى زيادة الوعى بالمشكلات والإحتياجات ومن ثم فإن هذا يزيد من فرص المشاركة في التعرف على الإحتياجات وحل المشكلات.

٥- المشاركة تعنى إسهام القيادات المحلية بالرأى أو بالعمل أو بالتمويل.

٦- ينتج عن المشاركة إثراء للقرارات والأعمال كمحصلة نهائية لمشاركة العاملين والقيادات المحلية والعملاء.

ومن ذلك نقرر أن المشاركة بالنسبة لهذا البحث هى إسهام العاملين في صنع القرارات الإستراتيجية والإجرائية اللازمة لتحقيق أهداف تنمية المجتمع المحلى.

وبناء على ما سبق فإن قياس مدى تأثير وفرة المعلومات في الوحدات الإجتماعية على زيادة المشاركة في عمليات صنع القرارات وتنفيذها سيتم بناء على

---

(2)Ibid.,pp.282-285.

نتائج القياس للمحكات الإجرائية التالية:

١- تأثير وفرة المعلومات على زيادة مشاركة العاملين في القرارات الإستراتيجية.

٢- تأثير وفرة المعلومات على زيادة مشاركة العاملين في القرارات الإجرائية.

النتائج فى ضوء الفرض الفرعى التاسع:

ينص الفرض الفرعى التاسع لهذه الدراسة على: «كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زادت المشاركة».

يوضح الجدول رقم(٣١) أن المجموعة الحضرية التجريبية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الحضرية الضابطة فيما يتصل بزيادة المشاركة بدرجة دالة إحصائياً عند مستوى٠,٠١ وعلى هذا يمكن القول أن زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، قد أدت إلى زيادة مشاركة العاملين في القرارات التخطيطية والتنفيذية..

كذلك يوضح الجدول أن المجموعة الريفية التجريبية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الريفية الضابطة فيما يتصل بزيادة المشاركة بدرجة دالة إحصائياً عند مستوى٠,٠١.

وتتفق الدراسة الحالية مع نتائج عدد من البحوث حيث وجد «ايميه» أن زيادة المعلومات قد أدت إلى زيادة مشاركة العاملين في صنع القرارات، كما تتفق مع نتيجة دراسة «ليكرت» التى توصل فيها إلى أن المشاركة المطلقة تزود العاملين بالمعلومات اللازمة. كما تؤيد نتيجة هذه الدراسة اعتقاد «بليك»و«موتون» في إحتياج المنظمات المستمر للمعلومات بهدف زيادة مشاركة صانعى القرارات. وتتفق هذه النتيجة من ناحية أخرى مع تصور «هيوز»و«بودتشن» اللذان يقرران فيه العمل على زيادة مشاركة العاملين في حل المشكلات عن طريق تزويدهم بالمعلومات المناسبة التى تساعد على أداء العمل كفريق.

كما تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (٣٢) إلى وجود فروق لها دلالة احصائية عند المستوى١٪ بين المجموعة التجريبية الريفية والمجموعة التجريبية الحضرية في القياس القبلى ويمكن تفسير ذلك للاختلافات الموقفية والمكانية لأفراد

المجموعتين التجريبيتين.

وهكذا تحقق الفرض الفرعى التاسع تحققاً كاملاً حيث أدت زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها إلى زيادة المشاركة، مما يؤدى إلى زيادة ترشيد قرارات العاملين وأعمالهم في الوحدة الإجتماعية.

عاشراً- المعلومات والتأثير في صنع القرارات:

لا يوجد إتفاق في التراث الغربي على مناقشة مصطلحى القوة Power والتأثيرInfluence فبعض العلماء يفرق بين القوة والتأثير، بينما يستخدم البعض الأخر إصطلاحى القوة والتأثير بمعنى مترادف وبصفة متبادلة.(١)

وفي هذا البحث سوف نتبنى الإتجاه الثانى الذى يرى إستخدام إصطلاحى التأثير والقوة بمعني واحد.

وفيما يلى عرض لبعض هذه التعريفات..

يقول لوكس Lucas(٢) عن القوة إنها الدافع المؤثر في الآخرين كى يتصرفوا طبقا لرغباتهم..كما يعرف كل من سكلز skills وهمىHamme (٣) القوة بانها القدرة على التأثير في سلوك الآخرين وذهب آخرون(٤) إلى أن قوة الفرد تتمثل في مقدرته على إمتثال العاملين في المنظمة لرغبته..، بينما يرى البعض أن القوة هى قدرة الفرد في التأثير على توجيه مختلف أنشطة المنظمة سواء اليومية منها أو الإستراتيجية الطويلة المدى.(٥)

وفى رأينا أن القوة هى قدرة الفرد فى التأثير على صنع القرارات التخطيطية والإجرائية في الوحدة الإجتماعية عن طريق استخدامه لنظم المعلومات..

- وترجع الجذور الأولى لإستخدام مصطلحى القوة والتأثير إلى المدرسة

---

(1)S.Castles, d.Msurray & d.poher, Development Organizations and society, penguin ED.& the u.press opcn 1971, pp. 32-34.
(2) H.Lucas, Information system Concepts for management op. Cit. p. 60
(3)Skills & hamme,
(4)S.goldhaber & D.Dichetto, Information Strategies New pathways to corporate Power. Prentice Hall inc. Anglewood cliffs N.jersey,1979.,pp. 6-7.
(5) loc. cit.

الكلاسيكية متمثلة فى أعمال فيبرweber الذى قام بالتفرقة بين القوة والتأثير كمصطلحين، كما إنه أولى دراسة قضيتى القوة والديموقراطية في التنظيمات اهتماماً كبيراً.

- أما بالنسبة للإتجاهات التى تلت ذلك فنجد إنه قد حدث إغفال لدراسة العمليات الدينامية في التنظيمات من جانب:

١- الإتجاه البنائى الوظيفى.
٢- إتجاه النسق الإجتماعى.
٣- إتجاه العلاقات الإنسانية.

- ثم عاد الإهتمام إلى إتجاه مدرسة صنع القرارات بما أضافة كل من «مارش»و«سيمون» من تعديل وما قام به كل من «مارش»و«سيرت» من تطوير للنظرية.

- ثم قدمت البحوث الامبريقية بعض المحاولات المثمرة في مجال دراسة الصراع وتوزيع القوة والتأثير والتغير في المنظمات.

وبالنسبة لمصادر التأثير أو القوة فهناك أيضاً إختلاف بين العلماء على تسميتها فهناك من يذهب إلى إنها طرق للتأثير في حين يرى آخرون إنها مصادر أو موارد للتأثير كما أن هناك من يعرفها على أساس إنها مصادر للقوة في حين يطلق عليها البعض قواعد للقوة. كما يوجد إختلاف بين العلماء ليس فقط على تحديد مكونات مصادر التأثير ونوعياتها بل أيضاً على ترتيبها والمفاضلة بينها. بيد أن هناك إجماعاً على أن المعلومات والمعرفة هى إحدى مصادر التأثير العقلانى الرشيد ولذلك فاننا سوف نتعرض لتحديد مصادر التأثير من جانب الإتجاهات المختلفة بهدف تكوين صورة عامة من خلال ما يجمع عليه العلماء.

اولا - تصنيف العلماء لطرق او مصادر التأثير:

يرى جروسر [1] Grosser ان طرق التأثير هى:

١- المعرفة.

(1) R.Perlman & A.Gurin, Community Organization & Social Planning, John Wiley & Sons. inc., N.Y.,1972, p.44

٢- المكانة الإجتماعية.

٣- الموارد المالية.

٤- توافر وجود الفنين والخبراء.

كما يرى ماكميلان Macmillan[1] أن الموارد اللازمة لاحداث التأثير يمكن تقسيمها إلى الفئات التالية:

١- المستقبلين .Audience

٢- المعلومات Information

٣- الالتزام Commitment

ثانياً تصنيف العلماء لقواعد ومصادر القوة:

هذا وقد قام اتزيوني Etzioni[2] بإجراء عدة بحوث في عام ١٩٦١ خلص فيهاإلى تصنيف قواعد القوة كما يلي:

١- القسر

٢- الثواب

٣- المكافأة

٤- الشرعية

٥- الكاريزما

٦- الخبرة والمعلومات.

وقد إقترح كراس[3] Karas نموذجاً لتقسيم مصادر القوة في عمليات صنع القرارات حدده كالتالي:

---

(1)I.Macmilan, Strategy Formulation Political Concepts, lanc. Macmillan, columbia U-West., Pub.U.S.A.,1978,

(2) G.Goldhaber & D.richetto, Information Strategies, New Pathwas to corporate power, op. cit. p 8.

(3) W.H.Brickner, the Decision Making Process, the Lansford publishing co., inc.San.Jose California, 1980,p.11.

١- القدرة على تقديم المكافآت المادية أو المعنوية.
٢- الإلتزام .
٣- إتساع الوقت عند صانعى القرار.
٤- التفهم الواعى لطبيعة القرار.
٥- القدرة على إحتمال عدم التأكد لفترة طويلة.
٦- الشرعية أو القانونية.
٧- المهارة في المساومة.
٨- التحكم في المعلومات سواء عن طريق إختيارها أو إنكارها أو التحريف فيها.
٩- القدرة على إقتراح بدائل قيمة من وجهة نظر صانعى القرار.

كما حدد رين Rein [١] ثلاثة مصادر للقوة الشرعية التى يمكن للمخطط أن يستخدمها لمعالجة المشكلات الإجتماعية وهى.

١- القيادة السياسية ممثلة في الصفوة كقوة.
٢- المعرفة والسلوك العقلانى الرشيد كقوة.
٣- القاعدة العريضة من الفقراء والعملاء كقوة.

ولكل مصدر من هذه المصادر جوانب قوة وجوانب ضعف.

ثالثاً- وهذا إتجاه أخير لتصنيف مصادر القوة والتأثير والمزاوجة بينهما وبين استراتيجيات التأثير بهدف تحليل البدائل والأختيار من بينها بهدف التوصل للقرار المناسب.

ويقرر كل من موريس Morris[٢] وينستوك الرائدين الاولين في هذا الإتجاه انه يجب على المخطط الإجتماعى أن يتفهم عمليات صنع القرار وبناء القوة في المنظمة التى يعمل بها ويستلزم ذلك أن يقوم بتقدير أنواع المقاومة المتوقعة وكذا أنواع التأثير التى يمكن أن يستخدمها في صنع القرارات التخطيطية بنجاح وهى:

(1) M.Rein, Social Planning the Search for Legitimacy. Journal of the American institute of Planners, vol. 3.no.4. jul 1969, pp. 233-244
(2)R.morris & R.Binstock, Feasible Planning for Social Charge. U. columbia U.Press. 1966.

١- المال والسمعة Money & credity

٢- حيوية الشخصية Personal energy

٣- الخبرة المهنية Professional knowledge

٤- التمتع بالشعبية Popularity

٥- المكانة الإجتماعية Social standing

٦- المكانه السياسية Political standing

٧- التحكم في المعلومات Control of information

٨- الشرعية Legitimacy

ويضيف كل من «موريس» و«بنستوك» بان الإستراتيجيات المناسبة التى يمكن للمخططين المزاوجة بينهما وبين موارد التأثير هى:

١- الإلتزام Obligation

٢- الصداقة Friendship

٣- الاقناع العقلاتى Rational Persuation

٤- البيع والمساومة Selling

٥- الاقتناع Inducements

٦- الاجبار Coercion

كما يشيران إلى أن التحدى الحقيقى امام المخططين يتمثل في مقدرتهم على إستخدام هذه الموارد والاستراتيجيات بالطريقة المناسبة لضمان فعالية التأثير في صنع القرارات وتنفيذها.

ويقرر لتيبLatib [1] انه لكى نتحدث عن فن التأثير في الأخرين فلا بد لنا من الإجابة على بعض التساؤلات:

- كيف يمكنك استخدام القوة لانجاز اهدافك؟

- ما هى احسن الطرق المناسبة لاحداث التأثير المرغوب فى الزملاء والمرؤسين والرؤساء؟

(1) F.A.Latib, Management World Magazine of the Administrative Management. society feb.1985,p .9.

- من يملك القوة ؟..

وأجاب «ليتيب» على هذه التساؤلات قائلا: كل فرد فى اى منظمة يملك القوة مهما كان مستواه الوظيفى، ان قوة الفئات الدنيا من العاملين تنبع من مدى سهولة امتلاكهم لمشاعر الافراد، والمعلومات، والخبرات ومستوى الاعمال التى يقدمونها. ومن الاهمية بمكان ان يقوم الافراد بمعرفة مدى قدرتهم على احداث التأثير عن طريق استخدام استراتيجيات التأثير التى تعتبر فى نفس الوقت سلوك الافراد وتصرفاتهم فى المنظمات.. وهذه الاستراتيجيات هى [١] :

١- استراتيجية العقلانية التى تتطلب من المدير الناجح جمع الحقائق والبيانات والاحصائيات والوثائق اللازمة لاحداث التأثير المنشود.

٢- استراتيجية الصداقة Friendship

٣- استراتيجية التعصب والتحزب Coalition

٤- استراتيجية المساومات والمفاوضات Bargaining

٥- استراتيجية تأكيد الوعود Assertivenes

٦- الاستراتيجية التى تحوز على اعجاب السلطة العليا فى المنظمة.
appeal to higher autharity

٧- استراتيجية العقاب Sanctions

وتعتبر هذه الاخيرة ادنى الاستراتيجيات استخداما بالنسبة للمديرين الناجحين.

ونحن نتفق مع رأى بيتجرو Pittgrew[٢] الذى يقول فيه ان المعلومات هى العامل الرئيسى فى احداث التأثير المطلوب فى الافراد.

وقد قام كل من كيلى Kelly[٣] وفيفنر Pfeffner وسلنسيك Salancik فى عام ١٩٧٨ باجراء بعض الدراسات التى خلصوا منها الى انه كلما زادت قدرة الفرد على تقليل عدم اليقين فى المنظمة، زاد تأثيره فى الاتصال الاجتماعى.

(1) Ibid., pp.9-10.
(2) I.Macmillan, Strategy Formulation Political Concepts, Op.Cit.p.23
(3) Jeffrey Pfeffer, Power in Organizations, Pitman publishing-Inc Massucusetts 1981, P.111.

وفى دراسة اخرى قام بها سلنسيك [1] توصل الى ان تأثير الفرد فى عملية صنع القرار يتوقف على :

١- نوعية عدم اليقين التى تواجهها المنظمة.

٢- قدرة المنظمة على التقليل من عدم اليقين.

٣- مدى امتلاك المنظمة لهذه الخاصية: اى مدى امتلاك المنظمة لنظام المعلومات.

هذا وقد اقترح كل من مارش March[2] وسيمون Simon الفرض التالى : يتحدد هيكل التأثير فى المنظمة غالبا وفقا لنظام الاتصال بها.

ويقرر سميث Smith[3] (١٩٧٣)، ان عملية الاتصال الاجتماعى غير الرسمى تعتبر عملية تأثير اجتماعى اعلامىInformational.

كما يذهب سلنسيك [4] وفيفنر (١٩٧٨) الى ان البيئة الاجتماعية يمكن ان تزودنا بانواع مختلفة من التأثير على الادراك الشرعى لعمليات صنع القرار وانواع التأثير هى :

١- قد تزودنا بمعلومات عن ابعاد القرارات. Dimensions

٢- قد تزودنا بمعلومات عن الاغراض والقيم التى تتناولها ابعاد القرارات.

٣- قد تزودنا بمعلومات تساعدنا على تقدير القرارات. Assessment

٤- قد تزودنا بمعلومات تتصل بتقويم القرارات تقويما مباشرا لبيان مدى الرغبة فى صنع القرار.

يمكننا القول مما تقدم الى ان قياس أثر وفرة المعلومات فى الوحدات الاجتماعية عل زيادة وزن العاملين فى عمليات صنع القرارات وتنفيذها، سيتم بناء على نتائج القياس للمحكات الاجرائية التالية :

---

(1) Loc.Cit.

(٢) فيفنر .ج.، التنظيم الادارى، ترجمة، محمد توفيق رمزى، مؤسسة فرانكلين للطباعة والنشر بالقاهرة، ١٩٦٥، ص ٤٥٧.

(3) J.pffeffer, Power in Organizations, Op.Cit.p.187.

(4) Loc.Cit.

١- تأثير وفرة المعلومات فى الوحدات الاجتماعية على زيادة وزن كل من العاملين فى القرارات التخطيطية.

٢- تأثير وفرة المعلومات فى الوحدات الاجتماعية على زيادة وزن كل من العاملين فى القرارات التنفيذية.

النتائج فى ضوء الفرض الفرعى العاشر :

يقوم الفرض الفرعى العاشر الذى نختبره على اساس انه «كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد وزن كل من العاملين فى صنع القرارات التخطيطية والتنفيذية بما يؤدى الى ترشيد قرارات العاملين واعمالهم فى الوحدة الاجتماعية.

يوضح الجدول رقم (٣٣) ان المجموعة الحضرية التجريبية حصلت على درجات اعلى من المجموعة الضابطة فيما يتصل بزيادة وزن كل من العاملين فى القرارات التخطيطية والتنفيذية بدرجة دالة احصائيا عند مستوى ٠,٠١ وعلى هذا يمكن القول ان زيادة المعلومات قد أدت الى زيادة وزن كل من العاملين فى القرارات التخطيطية والتنفيذية لاحداث التأثير المطلوب كاحد مصادر التأثير العقلانى الرشيد.

وتتفق نتيجة البحث الحالى مع نتائج بحث «كيللى» و«فيفنر» و«سلنسيك» (١٩٧٨) والتى خلصت الى انه كلما زادت قدرة الفرد على تقليل اليقين فى المنظمة، زاد تأثيره فى الاتصال الاجتماعى، كما تتفق هذه النتيجة مع اجماع العلماء على أن المعلومات والمعرفة هى احدى مصادر التأثير الرشيد فى المنظمات، كما تؤيد هذه النتيجة الفرض التالى الذى اقترحه كل من «مارش» و«سيمون»: يتحدد هيكل التأثير فى المنظمة غالبا وفقا لنظام الاتصالات بها.

اما بالنسبة للمجموعتين الريفيتين يوضح الجدول عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين درجات القياس البعدى للمجموعة الريفية التجريبية بعد ادخال المتغير التجريبى وتفسير ذلك يعني عدم وجود تأثير ايجابى لزيادة المعلومات على

زيادة وزن كل من العاملين فى الوحدة الريفية التجريبية او بمعنى آخر عدم صحة هذا الفرض بالنسبة للمجموعة الريفية التجريبية والريفية الضابطة وقد يكون ذلك راجعا الى اختلاف العوامل الشخصية فيما يتصل بالسن والتعليم، كما يمكن ارجاع ذلك فى ضوء ما ذهبنا اليه من تأثير العوامل الموقفية المتصلة بالخبرات فى العمل فى الوحدة الاجتماعية، حيث يكون ارتفاع نسبة سنوات خبرة العاملين فى العمل الحالى فى الوحدة الاجتماعية الضابطة من العوامل الاساسية فى احداث مثل هذه الفروق، كما قد يرجع عدم ظهور فروق بين المجموعتين فى القياس البعدى ايضا الى ارتفاع سنوات الخبرة فى الوحدة الاجتماعية او سنوات خبرة العاملين منذ تاريخ التعيين فى الوحدة الاجتماعية الضابطة وما يصحب ذلك من تأثير للعوامل الشخصية والموقفية على استخدام نظام المعلومات والاداء.

ويبين الجدول رقم (٣٤) المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى واختبار معنوية الفروق بين درجات القياس القبلى والبعدى للمجموعتين التجريبيتين الحضرية والريفية ومنه يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة فى القياس القبلى، بيد ان هناك فروق لها دلالة احصائية عند مستوى ١٪ فى القياس البعدى بين المجموعتين التجريبيتين ولعل هذا يرجع الى تأثير زيادة المعلومات المتصلة بصنع القرارات وتنفيذها فى الوحدة الحضرية التجريبية.

وهكذا تحقق هذا الفرض تحققا جزئيا حيث حصلت المجموعة الحضرية التجريبية على درجات اعلى فى القياس البعدى بعد ادخال المتغير التجريبى، فى حين لم تحصل المجموعة الريفية التجريبية على درجات اعلى فى القياس البعدى نتيجة لادخال المتغير التجريبى.

حادى عشر - الاتجاهات :

لا يمثل مفهوم الاتجاه، كما ذهب الى ذلك البورت، اهمية خاصة فى علم النفس الاجتماعى فحسب، وانما يمثل اهمية كبيرة فى دراسات الشخصية من الزوايا النفسية والاجتماعية والثقافية كذلك، وذلك لان الاتجاهات مرتبطة اساسا بالسلوك الاجتماعى فهى تحدد هذا السلوك وتوجه مساره بحيث ينبغى على كل دارس لهذا السلوك ان

يبحث فى الاتجاهات الكامنة خلفه [١].

وقد تتبع البورت اصول المفهوم الحديث للاتجاهات [٢]، واوضح ان هناك ثلاثة مصادر لهذا المفهوم هى :

أ- علم النفس التجريبى فى اواخر القرن التاسع عشر حيث كانت البحوث المعملية تستخدم مصطلحات قريبة الشبه بمفهوم الاتجاهات مثل زمن الرجع والادراك والذاكرة، والحكم والتقليد، والارادة، والاتجاهات العقلية والحركية.

ب- حركة التحليل النفسى التى اكدت اهمية الاسس اللاشعورية وديناميـاتها المؤثرة فى الاتجاهات.

جـ- علم الاجتماع حيث اخذ الاعتراف يتزايد باهمية الاتجاهات بوصفها تعبر عن التصورات للتأثيرات الاجتماعية والثقافية.

وتعد الدراسة الشهيرة عن الفلاح البولندى (١٩١٨) التى اجراها زنانيكى من بين اوائل الدراسات التى اهتمت بتحليل الاتجاهات الاجتماعية باعتبارها المهمة الاساسية لعلم النفس الاجتماعى، ومن ثم حظى مفهوم الاتجاهات باهمية نظرية وتطبيقية واضحة.

غير انه يمكن القول انه بعد الاربعينيات بالذات اخذ الاعتراف بقيمة دراسة الاتجاهات الاجتماعية بالنسبة لنظرية الشخصية يزداد وضوحا، وقد كان السبب الاساسى فى ذلك هو نشر دراسات فروم From عن الهروب من الحرية ودراسة ادوروم Adorom(١٩٠٥) عن الشخصية التسلطية [٣]

والواقع ان دراسة الاتجاهات تحتاج الى اهتمام خاص على المستويين النظرى والاجرائى، يرجع ذلك الى ارتباط هذه الدراسة بعدد من الموضوعات الاخرى كالتنشئة الاجتماعية والطابع القومى، وتكوين الشخصية، هذا فضلا عن اتساع نطاق مجالات

---

(١) محمد على محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمى، الطبعة الثانية، دار المعرفة الجامعية بالاسكندرية، ١٩٨١ ص ص ٦-٨، .

(٢) المرجع السابق، ص ٧٠٧.

(٣) المرجع السابق، ص ٧٠٧.

التطبيق العملى لبحوث الاتجاهات فى التربية، والتعليم والصناعة، والعمل، والدعاية والاعلان، والادارة والتدريب. وهذا يعنى ان الاتجاهات تمارس تأثيرا واضحا على مختلف ضروب السلوك الاجتماعى [1].

ينظر «البورت » Allport[2] الى مفهوم الاتجاه على انه اكثر المفاهيم تميزا والذى لا يمكن لعلم النفس الاجتماعى الامريكى المعاصر الاستغناء عنه.

ويقول بين Bain[3] لقد صادف علم الاجتماع فى تطوره عقبات كثيرة تعود الى الاهتمام الزائد بالعوامل الذاتية امثال الاتجاهات.

اما فولتير Voltaire[4] فيقول لقد تسببت الاراء والاتجاهات فى خلق مشكلات كبيرة فى العالم فاقت تلك المشكلات التى سببتها الكوارث والبراكين.

وفى ضوء ما سبق يتبين ان هناك انقساما واضحا بين العلماء الاجتماعيين من فريق مؤيد لاهمية مفهوم الاتجاه الى فريق معارض يرى ان المفهوم غيرعلمى ولا يستحق الدراسة.

ويستند العلماء المؤيدون للاتجاه كمفهوم علمى على مدى اهميته وشعبيته للاعتبارات التالية[5].

١- الاتجاه تعبير مختصر تندرج تحته عدة نماذج مختلفة من السلوك.

٢- يمكن النظر الى الاتجاه على انه الدافع وراء سلوك فرد ما نحو فرد آخر او موضوع ما.

٣- يساعد مفهوم الاتجاه على شرح شكل سلوك الاشخاص حيث ان الاتجاه

---

(١) المرجع السابق، ص ٧١٢.

(2) S.Oskamp., Attitudes & Opinions, Prentice Hall, Inc Englewood Ciiffs, N.Jersey, 1977.p.3.

(3) Ibid.,P.3.

(4) Ibid.,P.5.

(5) Loc.Cit.

الواحد يتضمن انواعا مختلفة من السلوك.

٤- الاتجاه شئ هام تتحدد على اساسه اتجاهات الفرد نحو مختلف الافراد والجماعات والقضايا الاجتماعية. ومن ثم فهو انعكاس لطريقة ادراك الفرد للعالم المحيط به.

٥- يتضمن مفهوم الاتجاه فكرة المحددات اللاشعورية للسلوك والتفاعل الدينامى للدوافع المتصارعة التى اكد فرويد Freud وغيره من المحللين النفسانيين على اهميتها.

٦- قدرة مفهوم الاتجاه على عبور التناقض بين الوراثة والبيئة كعاملين مؤثرين فى السلوك.

٧- والاتجاه كذلك يزودنا فى مجال علم النفس بقضية هامة تمثل اهتمام مدارس الفكر المختلفة مثل المدرسة السلوكية ومدرسة دراسة الظواهر Phemonology .

٨- اما فى مجال علم الاجتماع فينظر بعض العلماء للاتجاهات على انها المفهوم الرئيسى والقاعدة الرئيسية التى تدور حولها جميع انواع السلوك.

٩- وفى مجال العلوم السياسية، يعتبر مفهوم الرأى العام موضوعا جوهريا تتلخص فيه الاتجاهات المتبادلة بين افراد مجتمع ما.

مفهوم الاتجاه :

اختلفت تعاريف العلماء اختلافا شاسعا فى تحديد مدلول الاتجاه وقد غلب على معظم هذه التعاريف الغموض وبعض التعارض.

ويشير أصل كلمة مفهوم الاتجاه الى وضع معين لجسم الانسان فى اتجاه ما، وما زال هذا المفهوم يستخدم بهذا المعنى.

اما فى علم الاجتماع فان المفهوم يعنى اتجاها فى عقل الانسان بدلا من اتجاه فى وضع جسم الانسان.

هذا، وقد حدد البورت Allport[1] وآخرون تعاريف كثيرة نستعرضها فيما يلى :

(1) Ibid., p.7.

- يعرف لندبرج Lundberg الاتجاه بانه مجموعة من اتجاهات الكائن الحى نحو موضوع او موقف يتطلب التوافق.

- كما يرى ورين (34) Warren ان الاتجاه هو حالة من الاستعداد الشخصى للقيام بنوع معين من النشاط.

- بينما يعرف البورت (24) Allport الاتجاه بانه الاستعداد المسبق للاستجابة الحقيقية، كما يرى البورت ان الاتجاه مؤشر هام للسلوك الاجتماعى.

اما كنتريل Cantril فيقول ان الاتجاه هو حالة من الاستعداد العقلى تهيئ الفرد للاستجابة بطريقة مميزة نحو اى موضوع او موقف متصل بها.

- ويعرف كروجر وريكلس Krueger & Reckless الاتجاه بانه ذلك الشئ المتخلف من الخبرة والذى ينجم عنه سلوك مشروط ومضبوط للقيام باعمال مختلفة نحو الاشياء.

- اما بوجاردوس Bogardus[1] فيرى ان الاتجاه هو اتجاه للعمل نحو او ضد اى شئ ما فى البيئة يصبح فيما بعد قيمة ايجابية او قيمة سلبية.

- هذا وقد توصل البورت (35) Allport لتعريف شامل تبناه الكثيرون يقول فيه : ان الاتجاه هو حالة استعداد عقلى او عصبى نظمت عن طريق الخبرة ولها تأثيرها المباشر او الدينامى على استجابة الفرد نحو جميع الاشياء والظروف المتصلة بهذا الاستعداد.

- وهناك خمس طرق مختلفة لدراسة الاتجاهات كما اشارت نتائج دراسات البحوث فى هذا المجال[2].

الطريقة الاولى - وهى الطريقة الوصفية لدراسة الاتجاهات فى مجموعة او مجموعات للمقارنة.

الطريقة الثانية - وهى مقاييس الاتجاهات التى تطورت الى درجة كبيرة واهم هذه المقاييس تلك التى صممها بوجاردس Bogardus ثرستون Thurstone

(1) S.Oskamp., Op. Cit.P.9.
(2) Ibid., PP.6-7.

لبكرتLikert جوتمان Guttman ازجود Osgood

الطريقة الثالثة - وتتصل باستفتاءات الرأى العام حول القضايا الاجتماعية لمعرفة اتجاهاتهم فى هذا الصدد.

الطريقة الرابعة - وتتصل بنظريات الاتجاهات، حيث يكون الاهتمام منصبا على وصف الطبيعة الاساسية للاتجاهات، كيف تتكون الاتجاهات وكيف تتغير.

الطريقة الخامسة - وتختص بالتجارب عن طريقة دراسة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

وحيث اننا هنا فى هذه الدراسة نركز حول معرفة اثر المعلومات على اتجاهات صانعى القرارات ومنفذيها فانه يجب علينا ان نذكر رأى ميلتون روكش [1] فى هذا الصدد والذى يقول فيه : ان اغلب الدراسات التى فى ضوئها يطرأ تغير على الاتجاهات غالبا ما يكون الاتصال Communication هو المتغير الفعال - كما تعبر عنها الاراء فى ظروف تجريبية.

وفى ضوء ما تقدم نرى ان التعريف الشامل الذى وضعه البورت Allport هو التعريف الملائم للاستفادة منه فى اغراض هذا البحث. كما اننا سنتبنى الطريقة الخامسة لدراسة الاتجاهات وهى الطريقة التجريبية لمعرفة اثر المعلومات كمتغير مستقل على تغيير اتجاهات صانعى القرارات ومنفذيها فى الوحدات الاجتماعية الحضرية والريفية.

ويمكن تحديد مفهوم الاتجاهات اجرائيا كما يلى :

١- اتجاهات صانعى القرارات ومنفذيها نحو الوحدة الاجتماعية التى يعملون بها.

٢- اتجاهات صانعى القرارات ومنفذيها نحو العمل.

٣-إتجاهات صانعي القرارات ومنفذيها نحو تقبل أهداف الوحدة الاجتماعية.

٤- إتجاهات صانعي القرارات ومنفذيها نحو الاشتراك في تحقيق اهداف الوحدة

(1) M.Rokeach Attitude & Opinion Change P.O.Q.(Winter 1966-1967) PP.529-500

الإجتماعية.

٥- إتجاهات صانعى القرارات ومنفذيها نحو الإتفاق على سياسة الوحدة الإجتماعية.

٦- إتجاهات صانعى القرارات ومنفذيها نحو الإشتراك في وضع سياسة الوحدة الإجتماعية.

٧- إتجاهات صانعى القرارات ومنفذيها نحو الإشتراك في العمل.

النتائج في ضوء الفرض الفرعى الحادى عشر:

يقوم الفرض الفرعى الحادى عشر الذى نختبره على أساس انه «كلما زادت المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد التحسن في إتجاهات العاملين نحو الوحدة الاجتماعية، بما يؤدى إلى زيادة ترشيد قرارات العاملين وإعمالهم في الوحدة الإجتماعية».

يوضح الجدول رقم(٣٥) أن المجموعة الحضرية التجريبية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الحضرية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن في إتجاهات العاملين نحو الوحدة الاجتماعية بدرجة دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ وعلى هذا يمكن القول ان زيادة المعلومات وثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، قد أدت إلى زيادة التحسن في إتجاهات العاملين نحو الوحدة الاجتماعية، ونحو العمل، ونحو الإشتراك في وضع سياسة الوحدة الإجتماعية، ونحو الإشتراك في العمل.

كذلك يوضح الجدول السابق أن المجموعة الريفية التجريبية حصلت على درجات أعلى من المجموعة الريفية الضابطة فيما يتصل بزيادة التحسن في اتجاهات العاملين نحو الوحدة الاجتماعية بدرجة دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ وتتفق نتيجة البحث الحالى مع عدد من البحوث السابقة حيث وجد «سلنسيك» أن المعلومات المؤثرة هى الوسيلة الأساسية في تغيير ادراك الفرد وإتجاهاته، كما تؤيد هذه النتيجة ما توصل إليه «فستنجر» في أن حصول الافراد على معلومات جديدة يؤدى إلى تغير نظرتهم واتجاهاتهم للأمور. كما تتفق أيضاً مع نتيجة دراسة أخرى خلص منها «فستنجر»

إلى أن تطور الإتجاهات والمعتقدات في المنظمات يتم عن طريق الاتصال الرسمي.

كما يتضح من الجدول رقم(٣٥) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى١٪ بين الوحدة الريفية الضابطة في القياس القبلي والبعدي، ومعنى ذلك انه حدث زيادة تحسن في إتجاهات العاملين في الوحدة الإجتماعية الضابطة رغم عدم وجود متغير تجريبي، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأحد تفسيرين أو كليهما معاً: الأول: أن العوامل الشخصية المتمثلة في حداثة سن العاملين. أو التفسير الثاني: فهو أن العوامل الموقفية المتصلة بخبرات العاملين لها تأثير كبير على تغيير إتجاهات العاملين نحو الوحدة الإجتماعية.

ويتضح من نتائج الجدول رقم(٣٦)عدم وجود فروق بين متوسطات المجموعتين التجريبيتين في القياس القبلي بينما يلاحظ أن المجموعة الريفية التجريبية أكثر تحسناً في الإتجاهات من المجموعة الحضرية التجريبية في القياس البعدي، وأن الفرق بينهما ذو دلالة إحصائية عند مستوى١٪ ولعل هذا يرجع إلى تأثير كلا من العوامل الشخصية والموقفية على إستخدام نظام المعلومات والأداء.(لوكاس، وشيرفاني،١٩).

وهكذا تحقق الفرض الفرعي الحادي عشر تحققاً كاملاً حيث أدت زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، إلى زيادة ترشيد قرارات وأعمال العاملين في الوحدة الإجتماعية.

مناقشة الفروض والتعليق عليها:

تستعرض الكاتبة فيما يلي تفسير النتائج بالنسبة للفروض الفرعية تختتمها بتعليق على تفسير نتائج الفرض العام.

١- فيما يتعلق بالفرض الفرعي الأول:

أ- تؤكد نتائج الدراسة على أن هناك زيادة قد حدثت في «مضمون المعلومات» في المجموعة التجريبية الحضرية نتيجة لزيادة المعلومات الوثيقة الصلة بـ[illegible] صنع القرارات وتنفيذها.

ب- تساوى كل من المجموعتين الريفيتين الضابطة والتجريبية بالنسبة لثبات معدل «مضمون المعلومات» وهذا يؤكد بأن زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بعمليات صنع القرارات وتنفيذها لم تؤد إلى زيادة في «مضمون المعلومات» لدى المجموعة الريفية التجريبية.

ج- تشير النتائج إلى عدم وجود فروق معنوية بين المجموعتين التجريبيتين في القياس القبلى والبعدى حيث أن زيادة المعلومات «كمتغير مستقل» قد أثرت إيجابياً في زيادة مضمون المعلومات في الوحدات الإجتماعية « كمتغير تابع» وذلك كما إتضح من نتائج قياس المتغير التابع في الوحدات الإجتماعية الحضرية هذا في حين أن زيادة المعلومات لم تؤثر إيجابا في زيادة مضمون المعلومات في الوحدات الإجتماعية الريفية.

ومن ثم يتعين قبول هذا الفرض بالنسبة للوحدة الإجتماعية الحضرية، وعدم قبول هذا الفرض بالنسبة للوحدة الإجتماعية الريفية.

٢- فيما يتعلق بالفرض الفرعى الثانى:

أ- إتضح من الدراسة تلازم التحسن في القنوات الرسمية للإتصال بين العاملين في كلتا المجموعتين التجريبيتين الحضرية والريفية ومرجع ذلك إلى النشاط الملموس المركز لتجربة مشروع مركز الخدمات الإجتماعية المتكاملة عن طريق تزويد الوحدات الإجتماعية التجريبية بالمعلومات وثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها.

ب- كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق معنوية بين المجموعتين التجريبيتين الحضرية والريفية في القياس القبلى والبعدى وهذا يعنى تماثل الوحدتين قبل وبعد إدخال المتغير التجريبى.

وحيث أن «زيادة المعلومات» كمتغير مستقل قد أثرت إيجابا في زيادة التحسن في القنوات الرسمية للإتصال فمن ثم يتعين قبول هذا الفرض.

٣- فيما يتعلق بالفرض الفرعي الثالث:

أ- كشفت الدراسة عن وجود علاقة متبادلة بين زيادة المعلومات وزيادة التحسن في القنوات غير الرسمية للإتصال وتؤكد هذه النتيجة ما توصلت إليه الدراسات

المماثلة التى أوضحت أن زيادة المعلومات تساعد على تعدد القنوات التى يحصل منها العاملون في التنظيم على المعلومات.

ب- إتضح من الدراسة عدم تحقق الفرض الثالث المتصل بالقنوات غير الرسمية في المجموعة التجريبية الريفية، وتشابه المجموعة الضابطة مع المجموعة التجريبية وذلك يؤكد أن زيادة المعلومات التى حظيت بها المجموعة التجريبية لم تسهم في أحداث فروق جوهرية في زيادة تحسن القنوات في هذه المجموعة اذا ما قورنت بالمجموعة الضابطة. وهذا يعنى عدم وجود تحسن في قنوات الإتصال غير الرسمية.

جـ- أظهرت النتائج عدم وجود فروق معنوية بين المجموعتين التجريبيتين في القياس القبلى وكذا في القياس البعدى.

وحيث أن زيادة المعلومات قد أثرت إيجابا في تحسن نوعية قنوات الإتصال «كمتغير تابع» كما إتضح من نتائج القياس في الوحدة الإجتماعية الحضرية. هذا في الوقت الذى لم يكن لها تأثير إيجابى على تحسن نوعية القنوات غير الرسمية للإتصال بين العاملين في الوحدة الإجتماعية الريفية، ومن ثم يتعين قبول هذا الفرض بالنسبة للوحدات الإجتماعية الحضرية ورفض هذا الفرض بالنسبة للوحدات الإجتماعية الريفية.

٤- بالنسبة للفرض الفرعى الرابع:

أ- تشير النتائج مرة أخرى إلى وجود فروق جوهرية دالة على زيادة تبادل المعلومات في الوحدتين الإجتماعيتين التجريبيتين. وهذا يؤكد مرة أخرى تأثير زيادة المعلومات التى حظيت بها المجموعتان التجريبيتان.

ب- كما تبين من النتائج عدم وجود فروق بين المجموعتين التجريبيتين في القياس القبلى مقابل وجود فروق معنوية بين المجموعتين في القياس البعدى وهذا يعنى أن المجموعة التجريبية الريفية أعلى من المجموعة التجريبية الحضرية بالنسبة لزيادة تبادل المعلومات.

ومن ثم يتعين قبول هذا االفرض نتيجة لفاعلية زيادة المعلومات.

٥- فيما يتعلق بالفرض الفرعي الخامس:

أ- تؤكد نتائج الدراسة مرة أخرى على أن زيادة قد حدثت في تحسن الإتصال الأفقى في الوحدتين الإجتماعيتين التجريبيتين نتيجة لزيادة المعلومات المتصلة بعمليات صنع القرارات وتنفيذها وان هذا النجاح لدليل على مدى فاعلية نظام المعلومات في كلتا الوحدتين.

ب- ليس هناك فروق معنوية بين المجموعتين التجريبيتين سواء في القياس القبلي أو البعدى.

وحيث أن زيادة المعلومات قد أثرت إيجابا في زيادة تحسن الإتصال الأفقى بين العاملين في صنع القرارات وتنفيذها. ومن ثم يتعين قبول هذا الفرض.

٦- فيما يتعلق بالفرض الفرعي السادس:

أ- تشير النتائج إلى وجود زيادة في تحسن الإتصال الصاعد في كلتا الوحدتين التجريبيتين نتيجة لإدخال المتغير اللذى ساعد في زيادة نقل آراء واتجاهات العاملين لرؤسائهم في العمل.

ب- هناك فروق جوهرية بين المجموعتين التجريبيتين في القياس القبلي وحيث أن زيادة المعلومات قد أثرت إيجابا في زيادة التحسن في الإتصال الصاعد فمن ثم يتعين قبول هذا الفرض.

٧- فيما يتعلق بالفرض الفرعي السابع:

أ- أما بالنسبة للإتصال الهابط فإن هناك تطابقاً يكاد يكون تاما بين المجموعتين التجريبيتين في زيادة التحسن في الإتصال الهابط. ويعتبر ذلك نتيجة لزيادة كمية المعلومات المتصلة بصنع القرارات وتنفيذها.

ب- عدم وجود فروق معنوية في القياس القبلى بين المجموعتين التجريبيتين في القياس البعدى وهذا يعنى أن المجموعة التجريبية الحضرية أعلى من المجموعة التجريبية الريفية بالنسبة للإتصال الهابط اللذى يتمثل في زيادة إتصال الرؤساء بمرؤسيهم لتبليغهم بالتوجيهات والقرارات والقيام بالإشراف القريب على أعمالهم

نتيجة لزيادة المعلومات.

مما سبق يمكن أن نستدل على أن درجة فاعلية زيادة المعلومات قد أدت إلى زيادة إتصال الرؤساء بمرؤسيهم في الوحدات الإجتماعية التجريبية التى أدخل فيها نظام المعلومات..فمن ثم يتعين قبول هذا الفرض.

٨- فيما يتعلق بالفرض الفرعى الثامن:

أ- توضح البيانات أن هناك فروقاً جوهرية دالة قد حدثت لمجموعتى التجربة بالنسبة لزيادة التحسن في الإتصال الخارجى نتيجة زيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها. وهذا يعنى زيادة إتصال العاملين في الوحدات الإجتماعية التجريبية بالعاملين في المؤسسات القائمة في المجتمع المحلى وكذا بزيادة الإتصال بالقيادات المحلية.

ب- كما تشير البيانات إلى عدم وجود فروق معنوية بين المجموعتين التجريبيتين في القياس القبلى والبعدى.

وحيث أن زيادة المعلومات لها تأثير فعال على زيادة التحسن في الإتصال الخارجى فمن ثم يتعين قبول هذا الفرض.

٩- فيما يتصل بالفرض الفرعى التاسع:

أ- كما أدى قيام المشروع إلى زيادة المشاركة في الوحدتين التجريبيتين الريفية والحضرية نتيجة لزيادة المعلومات الوثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، وبذلك ساهم المشروع في زيادة مشاركة العاملين في صنع القرارات التخطيطية والإجرائية.

ب- هناك فرق معنوى بين درجات المجموعتين التجريبيتين الحضرية والريفية في القياس القبلى بينما لم يكن هناك فرق معنوى بين درجات المجموعتين في القياس البعدى. وحيث أن زيادة المعلومات لها تأثير فعال على زيادة المشاركة..فمن ثم يتعين قبول هذا الفرض.

١٠- فيما يتصل بالفرض الفرعى العاشر:

أ- إتضح من الدراسة وجود فرق معنوى في زيادة وزن كل من العاملين في القرارات التخطيطية والإجرائية في المجموعة التجريبية الحضرية نتيجة لزيادة المعلومات وثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها

ب- كما تبين من تحليل البيانات عدم تحقق هذا الفرض في المجموعة التجريبية الريفية، وأن تشابه المجموعة التجريبية الريفية مع المجموعة الضابطة الريفية يؤكد أن هذا التأثير السلبى كان غير متوقع. هذا ويجب مراعاة إختلاف طبيعة وسمات الخصائص الجغرافية التى تعتقد الكاتبه انها التفسير الوحيد المقبول.

ج- ليس هناك فرق معنوى بين درجات المجموعتين التجريبيتين في القياس القبلى مقابل وجود فارق معنوى في درجات القياس البعدى لصالح المجموعة التجريبية الحضرية.

ومن ثم يتعين قبول هذا الفرض بالنسبة للوحدات الحضرية وعدم قبول هذا الفرض بالنسبة للوحدات الإجتماعية الريفية.

١١- فيما يتعلق بالفرض الفرعي الحادي عشر:

أ- تدل الشواهد على وجود فروق معنوية بين درجات القياسين القبلى والبعدى للمجموعة الضابطة الريفية، وهذا يعنى حدوث جوهرى في إتجاهات العاملين بالرغم من عدم إدخال المتغير التجريبى.

ب- وجود فروق معنوية بين درجات القياسين القبلى لكلتا المجموعتين التجريبيتين الحضرية والريفية، وهذا يعنى أثر زيادة المعلومات في تغير إتجاهات العاملين.

ج- كما تشير النتائج إلى عدم وجود فرق جوهرى بين المجموعتين التجريبيتين في القياس القبلى في حين أن هناك فروق معنوية في القياس البعدى، وهذا يعنى أن معدل الزيادة في المجموعة الريفية كان أعلى من نظيره في المجموعة الحضرية.

مما سبق يمكن أن نستدل على أن زيادة المعلومات قد أدت إلى زيادة التحسن في إتجاهات العاملين..ومن ثم يتعين قبول هذا الفرض.

يتضح من خلال التحليلات الإحصائية السابقة ما يلى:

١- أن الفروق بين درجات القياسين القبلى والبعدى للمجموعة الضابطة الحضرية لم تكن ذات دلالة إحصائية بالنسبة لعناصر المقياس وقد يرجع ذلك إلى عدم إدخال المتغير التجريبى على هذه المجموعة.

٢- أن الفرق بين درجات القياسين القبلى والبعدى للمجموعة الضابطة الريفية لم تكن ذات دلالة إحصائية بالنسبة لعناصر المقياس فيما عدا عنصر الإتجاهات.

٣- أن الفروق بين درجات القياسين القبلى والبعدى للمجموعة التجريبية الحضرية كانت ذات دلالة إحصائية لعناصر المقياس وقد يرجع ذلك إلى إدخال المتغير التجريبى على هذه المجموعة وعلى هذا فإن المجموعة التجريبية الحضرية تؤيد الفروض الخاصة بالدراسة حيث إنه قد تم الآتى:

- زيادة مضمون المعلومات.
- زيادة التحسن في القنوات الرسمية وغير الرسمية.
- زيادة تبادل المعلومات.
- زيادة التحسن في الإتصالات الأفقية والصاعدة، والهابطة، والخارجية.
- زيادة المشاركة والتأثير فى صنع القرارات وتنفيذها.
- زيادة التحسن في الإتجاهات .

٤- أن الفروق بين درجات القياسين القبلى والبعدى للمجموعة التجريبية الريفية كانت ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمعظم عناصر المقياس وهى:

- زيادة تبادل المعلومات.

زيادة التحسن في القنوات الرسمية.

- زيادة التحسن في الإتصالات الأفقية والصاعدة والهابطة والخارجية.
- زيادة مشاركة العاملين في صنع القرارات وتنفيذها.
- زيادة التحسن في الإتجاهات.

ولم تكن ذات دلالة إحصائية بالنسبة للعناصر التالية:

- زيادة مضمون المعلومات.
- زيادة التحسن في القنوات غير الرسمية.
- زيادة وزن كل من العاملين في صنع القرارات وتنفيذها.

٥- أن الفروق بين درجات القياس القبلى للمجموعتين التجريبيتين الريفية والحضرية لم تكن ذات دلالة إحصائية في أغلب عناصر المقياس، ولكنها كانت ذات

دلالة إحصائية بالنسبة إلى:

- الإتصال الصاعد.
- المشاركة في صنع القرارات وتنفيذها.

حيث أن المجموعة التجريبية الريفية كانت أعلى من المجموعة التجريبية الحضرية في هذين العنصرين.

٦- أن الفروق بين درجات القياس البعدى للمجموعتين التجريبيتين الريفية والحضرية لم تكن ذات دلالة إحصائية بالنسبة للعناصر التالية:

- مضمون المعلومات.
- القنوات الرسمية وغير الرسمية
- الإتصالات الأفقية والصاعدة والخارجية.
- المشاركة في صنع القرارات وتنفيذها.

كما وجد أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية { بالنسبة للعناصر التالية:

- تبادل المعلومات.
- القنوات الرسمية وغير الرسمية.
- الإتصال الهابط.
- التأثير في صنع القرارات وتنفيذها.
- إتجاهات صانعى القرارات.

حيث نجد أن تبادل المعلومات بين العاملين في المجموعة التجريبية الريفية كان أكبر من نظيره في المجموعة التجريبية الحضرية كما أن معدل التغير بالنسبة للإتجاهات في المجموعة التجريبية الريفية كان أكبر من نظيره في المجموعة التجريبية الحضرية.

ونجد أيضاً درجات الإتصال الهابط في المجموعة التجريبية الحضرية كانت أكبر من نظيرتها في المجموعة التجريبية الريفية، كما أن درجات التأثير في القرارات التخطيطية والتنفيذية في المجموعة التجريبية الحضرية كانت أكبر من نظيرتها في المجموعة التجريبية الريفية.

٧- وعموما يمكن القول بأن دخول المتغير التجريبى(نظم المعلومات) قد أحدث تغيراً ذا دلالة إحصائية بالنسبة لكل عناصر المقياس في المجموعة التجريبية الحضرية كما كان ذا دلالة إحصائية بالنسبة لمعظم عناصر المقياس في المجموعة التجريبية الريفية وهذه العناصر هى:

- القنوات الرسمية.
- تبادل المعلومات.
- الإتصالات الأفقية والصاعدة والهابطة والخارجية.
- المشاركة في القرارات التخطيطية والتنفيذية.
- إتجاهات صانعى القرارات.

مما سبق يمكن أن نستدل على درجة تأثير زيادة المعلومات من حيث ترشيد قرارات وأعمال العاملين بالوحدات الإجتماعية الريفية والحضرية كانت ذات فاعلية مؤثرة..وحيث أن زيادة المعلومات في الوحدات الإجتماعية «كمتغير مستقل» قد أثرت إيجابا في زيادة درجات ترشيد القرارات والأعمال في الوحدة الإجتماعية «كمتغير تابع» وذلك كما إتضح من نتائج قياس المتغير التابع في الدراسة القبلية والبعدية بين الوحدات الإجتماعية التجريبية الريفية والحضرية واعتبار ذلك مؤشراً للدلالة على مدى فاعلية تأثير زيادة المعلومات على ترشيد القرارات والأعمال في الوحدات الإجتماعية.

وعلى هذا فقد ثبت صحة الفرض العام وهو «كلما زادت المعلومات وثيقة الصلة بصنع القرارات وتنفيذها، زاد ترشيد قرارات واعمال العاملين في الوحدة الإجتماعية».

النتائج العامة للدراسة

نعرض فيما يلى إستخلاص النتائج التى توصلت إليها الدراسة مبرزة التغيرات التى احدثها مشروع الخدمات الإجتماعية المتكاملة فيما يتصل بادخال نظام المعلومات في الوحدات الإجتماعية الحضرية والريفية بمحافظة الغربية ونستطيع أن نلخص هذه النتائج فيما يلى:

أولاً:- أدى قيام المشروع إلى زيادة كمية المعلومات المتصلة بصنع القرارات وتنفيذها (المتغير المستقل). وترجع جذور موضوع كمية المعلومات Amount of inforrmation التى يزودنا بها نظام المعلومات إلى الوصف الكلاسيكى والأسطورى الذى قدمه أكفAcoff عام ١٩٦٧ عن تصميم نظام المعلومات. وما زال موضوع كمية المعلومات «مجالاً لبحوث كثيرة تهدف إلى قياس أثر تلك الزيادة على متغيرات كثيرة منها صنع القرار والأداء والفاعلية. وبالرغم من وجهات النظر المؤيدة فهناك وجهات نظر معارضة منها آراء دريفرDriver وستروفرتStreufort (١٩٦٩) فيما يتصل بنتيجة دراستهم التى خلصوا منها إلى أن كمية المعلومات الزائدة عن اللازم تؤدى إلى تخفيض مستويات الأداء»، وكذلك دراسة لوكاسLucas التى خلص منها إلى أن المعلومات الزائدة عن الحد تدفع صانع القرار إلى قضاء معظم وقته في تنظيم المعلومات بدلا من وضع حلول لمشكلة القرار، كما توصل أيضاً إلى أن المعلومات غير المتصلة بصنع القرار تشتت فكر صانع القرار وتصرف اهتمامه عن المشكلات الرئيسية ومن ناحية أخرى قام لوكاس بإجراء دراسة عن أثر المعلومات على تعليم وأداء صانعى القرار خلص منها إلى أن إستخدام المعلومات قد أدى إلى أداء أحسن وأن التجربة أكدتها بقوة.

ونخلص من هذا إلى إتفاق الدراسة التجريبية الحالية مع النتيجة التى خلص إليها لوكاس وآخرون

ثانياً- أن رفض بعض فروض الدراسة الحالية لا يقلل من أهمية التجربة كميدان جدير بالبحث والإهتمام حيث يقرر «لوكاس» أنه من الصعب دراسة نظام المعلومات في دراسات تجريبية نظراً للصعاب والمؤثرات التالية:

١- بيئة التجربة.

٢- درجة تعقد نظام المعلومات قد تؤدى إلى عدم إظهار فروق معنوية وجوهرية.

٣- درجة تعقد المشكلة لها تأثيرها على نظام المعلومات الأمر الذى قد يترتب عليه وضع قناع على الآثار التى ستقاس.

٤- التحكم في إجراء التجارب أمر معقد للغاية فيما يتصل بادخال نظام المعلومات في البيئة المعملية بصفة عامة.

ويختم«لوكاس» قوله بأن الدراسات التجريبية شئ جدير بالأهتمام نستطيع عن طريقها الوصول إلى الإستدلالات السببية.

ومن ناحية أخرى يقرر«روس» Rousseوروس Rousse ١٩٨٤(٢٧) أن الإختلافات المنهجية في مجالى تقويم«نظم المعلومات»و تقويم الاراء الموضوعية لمستخدمى نظام المعلومات تضيف فائدة «وأن المحك الموضوعى لتقويم نظام المعلومات يتصل إلى حد كبير بمشكلة وصف قيمة المعلومات Value.

كما يقترح اكفAcoff(١٩٦٧) وجروجرىGreogeryوهورن Horn(١٩٦٥) وزانى Zany(١٩٧٠) ضرورة التركيز على قياس أثر نجاح نظام المعلومات على صنع القرار في المنظمة.

ثالثاً- يقول مينوMenou(١٩٨٣) أن الحواجز الثقافية لنقل المعلومات في المجال الدولى ألقت الأضواء حديثاً على الإنعكاسات الثقافية لانشطة المعلومات حيث أن الثقافة الشمالية لسكان اوربا الشمالية تؤثر على طرق تخليق وعرض ونقل وإستخدام المعلومات في المجتمعات المتخلفة. ويخلص «مينو» في مقاله إلى عرض توصيات المؤتمر الثانىUnisist للمعلومات التى تنص على:

أ- الإحتياج لمزيد من البحوث بهدف تفهم العوامل الثقافية المتداخلة في المراحل المختلفة لدورة الإتصال، وإلا فإن تكنولوچيا المعلومات ستكون لها آثار مدمرة مماثلة لآثار التكنولوچيا الصناعية إن لم تكن اسوأ.

ب- يجب العمل على توطين تكنولوجيا المعلومات للظروف الخاصة بالدول النامية.

ج- يجب على الدول النامية أن تقوم بابتكار نظم معلومات محلية مع الإستفادة من مزايا العصر القادم للمعلومات. على أن تتفق هذه النظم مع احتياجات وتقاليد المجتمعات النامية وظروفها المادية ونماذجها الثقافية.

وقد خلص «فنتورا Ventura(١٩٨٠) إلى نتيجة مؤداها أن سكان الدول

النامية مندهشون من النقص الواضح في المعرفة لديهم..المعرفة عن أنفسهم، وأصدقائهم، وأعدائهم والبيئة الايكولوچية الإجتماعية والتكنولوچية التى يعيشون فيها.

رابعاً- من ناحية أخرى يشير «شوينك Schwenk» إلى نجاح استخدام النظم المساعدة للمعلومات في التخطيط الاستراتيچى. وقد توصل «ماسونMason (١٩٦٩)» في إحدى الدراسات إلى نجاح النظام في تكوين نظرة جديدة وشاملة لمشكلة التخطيط لدى المديرين.

كما توصل «ميتروفMitroff» وآخرون في عام (١٩٧٧) عند قيامهم ببعض الدراسات الميدانية إلى أن مديرى القطاعات الحكومية والخاصة قد عبروا عن رضاهم الكبير عن مساعدة نظام المعلومات لهم في تخليق بدائل استراتيچية أدت إلى تغيير الاختبار النهائى للإستراتيچية.

خامساً- ظهر من تحليل الخصائص الديموجرافية والإجتماعية لمجموعتى التجربة وجود اختلافات فردية ومرجعية يتبين من العرض التالى:

١- تبلغ نسبة العاملين من الإناث في الوحدة الريفية٦٢٪ في حين تبلغ نسبتهم في الوحدة الحضرية٨٠٪ .

٢-فيما يتصل بالسن نجد أن ٩٣٪ من العاملين في الوحدة الإجتماعية الريفية تتراوح اعمارهم بين ٢٥-٣٥ سنة في حين أن ٨٧٪ من العاملين بالوحدة الحضرية تتراوح اعمارهم بين ٢٤-٣٠ سنة. كما أن ١٣٪ من العاملين في الوحدة الحضرية تتراوح اعمارهم بين ٤٠-٤٥ سنة.

٣- بالنسبة للمؤهل الدراسى نجد أن نسبة ٥٨٪ من العاملين بالوحدة الريفية حاصلين على مؤهلات متوسطة مقابل٧٤٪ في الوحدة الحضرية.

٤- إتضح من النتائج أن ٧٠٪ من العاملين في الوحدة الريفية تتراوح سنوات خبرتهم بين سنة-٥ سنوات مقابل٨٢٪ في الوحدة الحضرية.

٥- أن متوسط سنوات خدمة العاملين في الوحدة الإجتماعية الريفية تصل إلى ٤,٥ سنة مقابل٣,٢ سنة في الوحدة الحضرية(مع مراعاه حداثة إنشاء الوحدة).

٦- إختلاف المتغير المتصل بالتدريب حيث أن جميع العاملين بالوحدة الريفية حاصلون على دورة تدريبية على الأقل قبل إجراء التجربة في حين أن٣٤٪ من العاملين في الوحدة الحضرية غير حاصلين على دورات تدريب إعدادية.

هذا مع ضرورة التنوية إلى أن نموزج تنمية المنظمة الذى تبناه هذا المشروع ركز على التدريب المكثف لجميع العاملين فى الوحدات التجريبية فى أثناء العمل..هذا بالإضافة إلى إرسال بعض العاملين في بعثات تدريبية إلى الولايات المتحدة الأمريكية.

٧- أن نسبة ٧٧٪ من العاملين في الوحدة الريفية يقيمون في المجتمع المحلى الريفى، في حين أن٧٨٪ يقيمون في الوحدة الحضرية من أهالى المجتمع المحلى الحضرى أو المجتمع المجاور له.

نخلص من هذا العرض إلى أن هذا الميدان لا يزال محتلئا بالصعوبات المنهجية والمفهومية. فكثير من الدراسات التى أجريت في هذا الميدان تعوزها الدقة المنهجية وتتضح تلك الصعوبات في عدم تحديد أساليب قياسية محددة تتلاءم مع هذا النوع من الدراسات.

هذا بالإضافة إلى وجوب مراعاة الاختلافات المرجعية والفردية للعاملين، كما يذهب في ذلك كل من Simon سيمون وديربورن Deorborn (١٩٥٨) ولوكاس(١٩٧٥)و(١٩٧٠).. وترى الكاتبة أن هذا الميدان يحتاج لمزيد من الدراسات العربية أيضاً.

نتائج الدراسة:

في ضوء نتائج البحث الحالى وفي ضوء نتائج الدراسات السابقة التى تناولتها الكاتبه نقدم بعض الإقتراحات التى تعرضها على النحو التالى:

أ- توصيات تطبيقية مرتبطة بمجال استخدام المعلومات في التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية:

١- ضرورة توفير سياسة عامة وتخطيط شامل لتنظيم المعلومات والإستفادة من تكنولوجياتها المتطورة على المستوى القومي.

٢- على وزارة الشئون الإجتماعية وضع صياغة عامة واضحة ومفهومة لتخطيط وتنظيم وادخال نظم المعلومات على جميع المستويات القومية والاقليمية والمحلية بما يساعد في تخطيط وتنفيذ الخدمات الإجتماعية.

٣- إعادة النظر في وسائل جمع المعلومات «التقليدية» في الوحدات الإجتماعية والعمل على تطويرها عن طريق إدخال المعلومات كأسلوب حديث يسهم في ترشيد القرارات والإجراءات.

٤- تطوير أداء المعلومات التي كانت أداة التجربة في هذا البحث إلى نظام متكامل للمعلومات لأهمية ذلك في ترشيد عمليات صنع وتنفيذ القرارات.

٥- الإهتمام بتنمية القوى العاملة المتعاملة مع المعلومات في مجال الخدمات الإجتماعية.

ب- توصيات علمية:

١- وصولاً إلى تنظير علمي في واقعنا يحدد قياس اثر المعلومات في التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية نوصي باجراء مزيد من الدراسات والبحوث المتعمقة في جوانب هذا المجال الجديد حيث أسهمت هذه الدراسة باضافة بحثية جديدة تاركة المجال لبحوث لاحقة متعمقة حتى يمكن الاستقرار حول تنظير علمي تتوفر له اللياقة العلمية للتعميم.

ثم تقرر ما يأتي:

أ- اجابت نتائج التحليل على التساؤل الرئيسي للدراسة وهو: هل لزيادة المعلومات تأثير على ترشيد عمليات صنع وتنفيذ القرارات في الوحدات الإجتماعية الريفية والحضرية حيث اتضح أن زيادة المعلومات في الوحدات الإجتماعية لها دور فعال في ترشيد القرارات والأعمال..

ب- حققت الدراسة هدفها الرئيسي في الوصول إلى بعض المؤشرات التخطيطية التي يمكن أن تسهم في زيادة ترشيد القرارات والأعمال في الوحدات الإجتماعية عن طريق إستخدام المعلومات، وذلك ممثل في التوصيات التطبيقية والعلمية.

قائمة المراجع

أولا - المراجع العربية.
ثانيا - المراجع الأجنبية.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية:

١- أحمد كمال، وعدلى سليمان، الخدمة الإجتماعية والمجتمع، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة،١٩٦٣.

٢- الأمم المتحدة، التقدم الإجتماعى عن طريق العمل المحلى، المجموعة الأولى من سلسلة دراسات الأمم المتحدة عن تنظيم المجتمع وانعاشة رقم(١)، المركز الدولى للتربية الأساسية في العالم العربى، سرس الليان، منوفية،١٩٥٤.

٣- آنششكين وآخرون، مبادئ التخطيط العلمى في الإتحاد السوفيتى، ترجمة رشيد العباس، المعهد العلمى للبحوث الإقتصادية، دار التقدم، الإتحاد السوفيتى،١٩٧٥.

٤- حمدية زهران، والتخطيط الإقتصادى، الفكر والنظرية والتطبيق، مكتبة عين شمس، القاهرة،١٩٨٣.

٥- إبراهيم عبد الرحمن رجب، دراسة لعملية إتخاذ القرارات في أحد أجهزة تنظيم المجتمع الاولية، الاتحاد الاقليمى والمؤسسات الخاصة بالقاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٧٢.

٦- روبرت ردفيلد، المجتمع القروى وثقافته، ترجمة فاروق العادلى، الهيئة المصرية، القاهرة، ١٩٧٥.

٧- سعد الدين ابراهيم، التوجيهات التنمية بين عبد الناصر والسادات، الأهرام الإقتصادى.ع٧٢٤، نوفمبر ١٩٨٢.

٨- سيد أبو بكر حسانين، طريقة الخدمة الإجتماعية في تنظيم المجتمع، مكتبة الأنجلو المصرية، الطبعة الثالثة،١٩٨١.

٩- شارل بتلهيم، التنمية والتخطيط، ترجمة اسماعيل صبرى عبدالله، دار المعارف، القاهرة،١٩٦٦.

١٠- صلاح الدين محمود، دور المتغير السكانى في عملية التنمية المخططة،

المركز الدولي الإسلامي للدراسات والبحوث السكانية، جامعة الأزهر١٩٧٧.
١١- على فؤاد أحمد، مفهوم التنمية الإجتماعية والإقتصادية-اتجاهاتها واساليبها، حقيبة الدراسات الإجتماعية رقم(٢)، الأمانة العامة لجامعة القاهرة،١٩٧٧.
١٢- على لطفي، التخطيط الإقتصادي-دراسة نظرية وتطبيقية، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٨٠.
١٣- على نصار، متابعة الخطة الخمسية-المفاهيم والمنهج، مذكرة خارجية رقم(١٣٧٤) مركز الاساليب التخطيطية، معهد التخطيط القومي، القاهرة،١٩٨٣.
١٤- فؤاد مرسي، التنمية قضية يجب اعادة طرحها، الاهرام الإقتصادي، ع.٧٤٩، مايو١٩٨٣.
١٥- فينفر.ج.،التنظيم الاداري، ترجمة محمد توفيق رمزي وآخرين، مؤسسة فرانكلين للطباعة والنشر، القاهرة ونيويورك،١٩٦٥.
١٦- مريم مصطفى، قضايا التنظير للتنمية في العالم الثالث، دار المعرفة الجامعية، الأسكندرية، ١٩٨٥.
١٧- محمد دويدار، محاضرات في الإقتصاد السياسي في طريقة الانتاج الاشتراكية، المكتب المصرى الحديث، الأسكندرية،١٩٧٩.
١٨- محمد على محمد، علم إجتماع التنظيم، الطبعة الثانية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، الأسكندرية،١٩٧٥.
١٩- ــــــــــ ، علم الإجتماع والمنهج العلمى، الطبعة الثانية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٨١.
٢٠- محمد فؤاد جلال، الوحدة المجمعة، مجلة التربية الأساسية، المجلد الثانى، العدد الثانى، المركز الدولى للتربية الاساسية في العالم العربى، سرس الليان، منوفية،١٩٥٤.
٢١- محمد محمد الهادى، أهمية نظم المعلومات في تطوير الادارة المصرية لمجابهة تحديات السلام، المؤتمر الخامس عشر لمتابعة الإدارة، وتحديدات السلام، المؤتمر الخامس عشر لمتابعة الإدارة، وتحديات السلام، جماعة خريجى المعهد القومى للإدارة العليا ، الأسكندرية،١٩٧٩.

٢٢- محمد محمد الهادى، المعلومات واتخاذ القرارات الادارية، المعهد القومى للتنمية الادارية.
٢٣- ــــــ، معالم نظام المعلومات التخطيطية لبنك الاستثمار القومى، أكاديميه السادات للعلوم الأدارية،١٩٨٢.
٢٤- مؤتمر استراتيجيات التنمية في مصر الذى اقيم في مريلاند في الولايات المتحدة الأمريكية، جريدة الاهرام، العدد الصادر في إبريل ١٩٨٣
٢٥- وزارة التخطيط، مشروع الخطة الخمسية١٩٨٢-١٩٨٧،المجلد الثانى، الانسان المصرى الجزء الأول، القاهرة، ١٩٨١.
٢٦- وزارة الشئون الإجتماعية، التخطيط في الشئون الإجتماعية، كتيب مقدم لمؤتمر وزراة الشئون الإجتماعية بالدول الافريقية، القاهرة، ابريل٦٧.
٢٧- ــــــ ، دراسة ميدانية عن اللجان الشعبية للتنمية الإجتماعية، ١٩٦٧.
٢٨- ــــــ، الدليل عن الوحدات الاجتماعية،١٩٧٥.
٢٩- ــــــ، مشروع الخدمات الإجتماعية المتكاملة، ورقة عمل عن المشروع، القاهرة،١٩٨٠.
٣٠- ــــــ، مشروع الخدمات الإجتماعية المتكاملة، تطوير الوحدة الإجتماعية،١٩٨١.
٣١- ــــــ، دراسة في الوحدات الإجتماعية، القاهرة، ١٩٨٣.
٣٢-ــــــ،مشروع الخدمات الإجتماعية المتكاملة-العمليةالتخطيطية مداخل ومفاهيم وتعريفات، خطة برنامج الخدمات الانسانية على المستوى المحلى، القاهرة، ١٩٨٣.
٣٣- ــــــ، دليل المخطط الإجتماعى في وزارة الشئون الإجتماعية وأجهزتها، هيئة بحث تحسين الاساليب التخطيطية، القاهرة، ١٩٨٦
٣٤- وفيق أشرف حسونة، سوسيولوجية التنمية والتخطيط، مذكرة داخلية رقم(٢٩٥)، معهد التخطيط القومى، القاهرة،١٩٧٣.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

1-Anderla, G. **information in 1985, a Forecasting study of information needs & Resources.** Paris, o.e.c.d., 1973.

2- Anthony, robert newton. **planning & control systems. :Aframework for planning & development**,englewood cliffs prentice hall inc., n.j.,1969.

3-Aponsein, j. **the analysis of social change: reconsidered a sociological study.** iv, mouton co.,1962.

4- Bates, donald & eldredge david l. **strategy & policy analysis, formulation and implementation**, w.m.c. brown comp. pub. U.S.A., 1980.

5- Beckard, w. **organization development strategies &models**, addison wesley pub. comp.,N.Y., 1969.

6- Bell daneiel. **the coming of post industrial Basic Books, N.Y. 1976**

7- Bene, bredford, browenell & hallenback. **participation & democracy.** in mail & eds, our community university press, N.Y., 1960.

8- Bennis, warren G.the planning of change, holt reinhalt, winston, N.Y., 1961.

9- \`\`\`\`\`\`\`\` **Changing organizations: essays on the development & evolution of humman organizations**, N.Y.mcgraw-hill, 1966.

10-\`\`\`\`\`\`\`\`\` Organization development, its nature: origins and prospects, mcgraw-hill N.Y..1976.

11- Bernard, chester. **the functions of the excutive.** harvard university press, combridge mass., 1960.

12- Blake, R., nouton, J. **groups dynamics key to decision making.** the gulf. pub. comp., huston, texas, 1961.

13-Blumenthal, sherman c. **management informaion systems: A. frame work for planning & development**, englewood cliffs, prentice hall inc., 1969.

14- Bochino william A. **management information systems**, N.J. prentice hall inc. englewood cliffs 1972.

15- Braybrooke david & lindblom C.A **strategy of decision: policy evaluation as a social process**, the free press, N.Y. macmillan pub. comp. 1970.

16- Brickner W.**the decision making process**, lansford pub. co., inc lincoln avenue, san jose, california, 1980.
17- Catles e. 9 murray d,& potter d. **development organizations & society.** penguin education, the open university press U.K. 1971
18- Daniel d. **management information crisis.** harvard business rev. vol. 1961.
19- Darnell k. **information theory** in joseph a. devito(ed)communication concepts, process. N.J. englewood cliffs, prentice hall, 1971.
20- Domeski. e. **management information systems: the encyclopedias of management.** second edition. von nostrand reinholt. comp. N.Y. 1973.
21- Durkhein emile. **the division of labor in society,** translated by G.S. glencoe. the free press 1947.
22-Druckerpeter. **the effective excutive of events,** paper &row pub, N.Y.,1966.
23- `````````` **the age of discontinuity,** N.Y., harper & row.1969.
24- Duffy neil m. **information management an excutive approach**, oxford w. press cape town, 1980.
25- Eilon s. **aspects of management** perganon international library of science technology, engineering & social studies. r. maxuell M.C.N.Y. U.S.A.1979.
26- Emory F.E.&trist F.L.**the casual texture, of organizational enovironment,** human relations 1965.
27- Eppen G.&gould e. **quantitative concepts for management decision making without** algorithms, prentice hall englewood cliffs, 1979.
28- Etzioni E. **the active society,** london, macmillan comp., 1968.
29- Fagin h. **the evolving philosophy of urban planning** in leo. f. schnore & H. Fagin eds urban Research policy planning beverly hills. sage pub. 1967.
30- Faibisoff s.&ely d. **information & information needs,** a paper comissioned by the U.S. office of education under the commissioned project teachers college columbia U., 1967.
31- Farchfield a. **dictionary of sociology** N.Y. philosophical library, 1947.

32- Fessler d. **the group process approach to community organization** in krammer R. & **specht** h. eds. readinfgs in community organization practice.

33- Forman r. **black ghettos, white ghettos & slums** N.J. prentice hall 1971.

34- Friedmamn j.& alonso w. **regional development planning** combridge, mass M.IT.press, 1969.

35- Georgopoulos b. & mann f. **the community general hospital** N.Y. macmillan co. 1962.

36- Goldhaber G., dennis h. & richettoge. **information strategies: new pathways to corporate power.** o.a. wilo prentice hall inc. englewood cliffs. n. jersey 1979.

37- Gross b.m. **organizations & their managing.** the free press a. division of macmillan pub. comp. inc. N.Y.1968.

38- Hage. j. **communication & organizational control, cybernetics in health and welfare settings,** willy inter science, 1974.

39- Harris o. **managing people at work: concepts, cases in interpersonal behavior.** john wiley & sons inc. U.S.A. 1976.

40- Harvey d.f. **business policy & stratrgic management,** c.e. merill pub, co-a bell, howell comp. columbus ohio 1982.

41- Hodgetts. **management theory practice,** w.b. sanders co., philadelphia, 1975.

42- Holand d. **information utilization in human service** management: the decision support system approach. case western reserve. N.jersey, 1973.

43- Hunter, david. **the slums challenge & response,** N.Y. the free press. of glencoe 1964.

44- Huse edgar f. **organization development & change,** boston college, west pub. comp. mass., 1975.

45- Hussey d. & taylor b. **the realities of planning,** pergamon press ltd, headington hill hall, oxford great britain, 1982.

46- Hutchinson john g. **management: strategy & tactics,** Holt reineholt & winston inc, N.Y.,1971.

47- Katz david & kahn. robert l. **the social psychology of organizations,** john wiley & sons. inc. N.Y.,1966

48- Kirchenman p.p. **information & reflection,** d. reidel pub. comp. dordrecht. holland, 1970

49- Kindnka k. **community development, potentials & limitations. social work practice,** N.Y. columbia v. press.1969.

50- Klein j. **working with groups.** london. fifth print, 1970.

51- Kochen manfred. **principles of information retrevial,** los angles, mclrille 1974.

52- Kogan leonard s. **principles of measurement social work research,** ed. by normal & polansky chicago & london the U. of chicago press 1975.

53- Locus. h.c. **information systems concepts for management,** mcgraw hill series in management information systems, U.S.A., 1976.

54- Maclver robert lpage charles h. **society, an introduction analysis,** london macmillan & co. ltd., 1962.

55- Macmillan lan c. **strategy formulation political concepts,** lan c. macmillan columbia west pub. comp. U.S.A.1978.

56- Marshall b. clinard, **slums and community development,** N.Y:the free press, 1966.

57- Mcrae, thomas w. **management information systems,** england H.W.penguin bo.l ltd, 1971.

58- Meconell s. **theories for planning,** hiememann london first pub. 1981.

59- Modonough, **information economic & management systems.**
60- Moroney r. **the planning process,** chapel hell u. of n. carolina, 1980.
61- Morris r. & binstock r. feasible planning for **social change,** n.y. columbia U. press. 1966.
62- Murdick robert g.& joel e. ross. **information systems for modrern management,** prentice hall. inc . englewood cliffs, n. jersey. 1971.
63- Murdick robert g. **introduction to management information system,** j.e. ross. prentice hall Inc. englewood chiffs n. jersey: 1977.
64- Murray e.& potter d. **developing organizations,** society, penguin education & the open. press. U.K.1971.
65- Myrdal Gunnar. **The challeng of World Poverty:** AWorld Anti Poverty Program in Outline, with a foreward by francis O. wilcox N.Y. Vintage Books. 1970.
66- Nauta Doede. the **Meaning of Information, Mouton,** the Hague, paris, 1973.
67- Nelson & Morgan. **The Information System of a Community Mental Health center administaration,** in Mental Health.
68- Obrien James. **Management Information Systems,** N.J. Von Nortrand Reinholt co., 1970.
69- Olmstead J.A. **Human Resouces Research Organization: Organizational Factors in the Performance** of Social welfare & Rehabilitation Workers, Washington D.C. 1971.
70- Olmstead J. & Christensen E. Research Report No.2 **Effects of Agency Work Contets,** Dept of H.E.W & Welfare Social & Rehabilitation Service. 1973.

71- Oskamp S. **Attitudes & Opinions,** Prentice Hall. Inc. Englewood Cliffs, N. Jersey 1977.

72- pfeffer J. **Power in Organization,** pitman. Pub. Inc. Massaseusetts, 1981.

73- Perlman R. & Gurin A. **Community Organization & Social Planning,** John wiley Sons. Inc. N.Y., 1972.

74- Quastler B-Henry. **Information theory in Psychology problems & Methods,** the Free press Pub. Glencoe Fllinois U.S.A., 1955.

75- Radford K. John. **Information Systems in Management,** Dept of M.S.U. of Waterloo, Waterloo Canada Reston Pub. Inc. prentice Hall. Comp. Reston Virginia, 1973.

76- Robbinsp. the **Administrative Process & practice,** prentice Hall of India, 1976.

77- Rothman Jack. **Planning & Organization for social Change,** Columbia U. press, 1974.

78- Sanders Donald. **Computers in Business An Introduction,** N.Y., McGrawhill Book. Co. Inc., 1968.

79- Scott. R. **Theory of Organization, in Faris,** R., (ed) Handbook of Modern Sociology, Rand Menally, Chicago, 1964.

80- Selzenick philip & Broom Leonard. **Sociology. A text with Adopted Readings,** Harper, Row N.Y., 1969.

81- Shanon C. & Claude E. **the Mathementical theory of Communication,** Urbana, University of Illinois Press, 1964.

82-Simon H. Alexander. **the new Science of Management Decision,** N.Y. Harper & Raw. Pub., 1960.

83- Simon Alexander. **Administrative Behavior : A study of Decision Making Processes in Administrative Organization,**

N.Y., Macmillan, 1957.

84- Slavin S. **Social Administration: The Management of the Social Services,** Howarth Press N.Y., 1978.

85- Stanton A. & Schwartz. **The Mental Hospital,** N.Y., Basic Books. Inc. Pub., 1954.

86- Thorndike Edward Lee. **The seventh Year Book of the National Society for The Study of** Education, Park H.

87- Wadia, Scott, Foresman. **The Nature, Scope of Management, California Western U. Scott** Foresman & Co. U.S.A., 1966.

88-Warren R. **the Community in America,** Chicago. Rand Menally & Company, 1972.

89- Weiner N. **the Human Use of Human Beings: Gybernetics & Society,** N.Y., 1954.

90- Weiner R. **Cybernetics,** N.Y. John wiley & Sons Inc.,1948.

91- White, Clayton, Myrtle. **Managing Public systems,** Siegel Rose Duxabury Press, 1980.

92- Whilensky H. & Lebeaux C. **Industrial Sociology & Social Welfare,** Free Press N.Y., 1965.

93- Young D. **Management Information Systems,** in Child Care An Agency Experience, in Slavin S. Social Administration, The Management of the Social Services, Howarth Press N.Y., 1978.

94- Zeleny M. **Multiple Criteria Decision Mahing,** Mc Graw Hill Comp. U.S.A., 1982.

Articles , Periodics & Others

1- Achoff. R."Management Misinformation Systems,"**Management Science,** Dec. 1967.

2- Bravels A., Barret D. "**An Experimental approach to Organization Communication Personnel,**" March 1951.
3- Bridgman P & Gree J. "Advanced Management Informationation systems," **Management Accounting** Journal of the Institute of Cost & Works Accountants, Vol. 44. No. 12 - Dec. 1966.
4- Chervany N., Dickson G. & Cosar R. "An Experimental Caming Framework for Investigating the Influence of Management Information systems on Decision Effectiveness Management Information Systems," **Research Center.** Working Paper V. of Minnesota 1971.
5- De Brafonder B. & Thiers G. "Successful Information System Development in Relation to Situational Factors Which Affect Effective Communication Between MIS-Users & EDP. Specialists, " **Management Science,** Vol. 30- N 2. February 1984.
6- **Disertation Abstracts International,** Vol. 45n 05 November 1984.
7- **Dissertation Abrtracts International,** Vol. 45 n 06 December 1984.
8- ------------, Vol. 45no.07 January 1984.
9- Dobrianov. V. "Social Indicators & Social Management, Social Indicators Research." An Interim & Interim & Interdisciplinary Journal for Quality of Life Measurement, Vol 14 1983.
10- Dorsey A. "Acommunication Model for Administration," **Administrative Science Quarterly,** 2,30 & 310 Dec. 1957.
11- Edwards W. "the theory of Decision Making," **Psychological Bulletin,** 51, 1954.
12- Francois Aime; "The Application of information processing in Public Administration General Report," **International Institute of Administratie Sciences,** Brussels. 1973.

13- Gorry G. & Morton S.M.S "A Framework for Management Information system." **Sloan Management Review.** Vol. 13 Nl (1971).

14- Gurin. A. & Perlman R. "**Community Organization, social Planning,**" N.Y. council on Social Work Education & Jhon willey sons. 1971.

15- Hawely A. "Community Power & Urban Renewal success," **the Amrican Joural of Sociology, Vol 68. January** 1963.

16- Hogarth R & Makridahis "Forcasting & Evaluation," Management **Science,** Vol 27 No 2 February I 1982 U.S.A.

17- Huber G. "Organizational Information systems Determinants of their Performance & Behavior," **Management Science,** Vol 28 No 2 February 1982. U.S.A.

18- Irving Spergel. social **planning: Community Organization:** C.D. in Encyclopldia of S. Work 17, Jonatham B. Turner ed N.Y. NASE, 1977.

19- Joblin H.B. "the accountant's Role of management Information Systems," **the Journal of Accounting,** March 1963.

20- Latib. M.A.S. "the Art of Influencing Others;" Management World **Magazine of the Administrative Management Society,** Feb. 1985.

21- Lucas H.C. "Performance & the Use of Information System "**Mangement Science,** Vol. 21 N 8 1975.

22- Lucas H.C. & Nielsen N.R. "the Impact of the mode of Information presentation on Learning & Performance, "Management **Science,** Vol 26 No 10 October 1980.

23- Mason R. & Mitroff I. "A program for research on Management **Information Systems,** "Management Science, Vol 19 No 5 1973.

24- Menou M. "Cultural Barries, to the International Transfer of Information & Management "Vol 19 No 3.

25- Rein M & Morris R. Social Planning the Search for Legitimacy. **Journal of the American Institute of Planners** Vol 35-No 4. July 1969.

26- Rothman J. & Epstein I. Social Planning & Community Organization: Social **Science Foundations Encyclopedia of Social Work.**

27- Rouse W.B & Rouse S.H. Human Information **processing & Management** Vol. 20 No 1 1984.

28- Schramm .W. "Information theory" **Mass Communication Journalism Quarterly.**Spring 1955.

29- Schwenk C, "Effects of Planning & presentation Media on Perfórmance & Affective Responses in Strategic Decision Making," **Management Science** Vol 30 No3 March 1984.

30- Shrivastava P. "Knowledge Systems for strategic Decision Making," **the Journal of Applied Behavioral Sci.** Vol. 21. No 1 1985.

31- Twiss B. "Recent trends in Long Range Forecasting for Technology Based Organizations," **Long Range Planning Journal** Vol 12-No 2 April 1979.



ملحق رقم (١)

مقياس

لدراسة تأثير نظم المعلومات على عمليات صنع وتنفيذ القرارات فى الوحدات الاجتماعية الريفية والحضرية بمحافظة الغربية

سرى ولا يستخدم الا للبحث العلمى

تعليمات :

- يتكون هذا المقياس من عدد من العبارات لاستطلاع بعض آرائك الشخصية وليست هناك اجابات صحيحة وأخرى خاطئة-والمطلوب توضيح اتجاهك الشخصى نحو هذه العبارة.

اقرأ كل عبارة بعناية ثم حدد اجابتك بوضع علامة ( ) فى المكان الذى يتفق مع رأيك.

- لا تترك اى عبارة دون ابداء رأيك فيها.

اولا: بيانات اولية

١ -١ - آسم الوحدة الاجتماعية:-

حضرية ( )　　　ريفية ( )　　　الادارة الاجتماعية ( )

١ -٢ - الجنس:-

ذكر　( )　　　أنثى　( )

١ -٣ - الحالة الاجتماعية:-

أعزب ( )　　　متزوج ( )　　　أومل ( )　　　مطلق( )

١ -٤ - السن:-

١ -٥ - المؤهل الدراسي:-

١-٦- العمل الحالي:-

١ - ٧ - عدد سنوات الخبره فى العمل الحالي:-

١ -٨ - عدد سنوات الخدمة فى الوحدة الاجتماعية الحالية:-

١ -٩ - عدد سنوات الخدمة منذ تاريخ التعيين:-

١ -١٠ - محل الاقامة الدائم:-

فى القرية/ أو الحى الذى توجد به الوحدة الاجتماعية

فى قرية/ أوحى مجاور للوحدة الاجتماعية

فى قرية/ أوحى بعيد عن الوحدة الاجتماعية

خارج المحافظة التى تتبعها الوحدة الاجتماعية

١ -١١ - عدد العاملين الذين تشرف عليهم فى الوحدة الاجتماعية:-

١ - ١٢ - عدد العاملين الذين تعمل معهم فى الوحدة الاجتماعية:-

١ - ١٣ - عدد البرامج التدريبية التى حصلت عليها:-

Converted by Tiff Combine - (no stamps are applied by registered version)

-١- هل هناك بيانات أو معلومات موجودة فى الوحدة الاجتماعية التى تعمل بها . . . . . .

- بيانات ومعلومات عن الخصائص الديموجرافية السكانية وكذلك عن الاحصاءات الهامة الحيوية

- لا أعلم بوجود معلومات بالوحدة الاجتماعية

- لا توجد معلومات محددة بالوحدة الاجتماعية

- أعتقد أن هناك بعض المعلومات ولكنى لا أعلم ما هى

- هناك معلومات فى الوحدة الاجتماعية

- لدى معرفة بالمعلومات الموجودة بالوحدة الاجتماعية

(اذا كانت اجابتك «لا أعلم» أو «لا توجد» لا تستكمل هذا الجزء وانتقل الى سؤال «٤-١»

٢- هل يسهل حصولك على هذه المعلومات فى الوحدة الاجتماعية ؟

- لا أحصل على أية معلومات بسهولة

- لا أحصل على بعض المعلومات بسهولة

- أحصل على نسبة لا بأس بها من المعلومات بسهولة

- أحصل عليها تقريبا بسهولة

- أحصل عليها كلها بسهولة

٣- هل هذه المعلومات الموجودة فى الوحدة الاجتماعية كافية؟

- غير كافية على الاطلاق

- غير كافية

-كافية الى درجة بسيطة

- كافية

- كافية جدا

Converted by Tiff Combine - (no stamps are applied by registered version)

٤- هل هذه المعلومات الموجودة فى الوحدة الاجتماعية واضحة بالنسبة اليك؟

- ليست واضحة على الاطلاق
- واضحة بعض الشئ
- متوسطة الوضوح
- واضحة
واضحة جدا

٥- هل هذه المعلومات الموجودة فى الوحدة الاجتماعية تتناسب مع مجال عملك؟

- غير مناسبة على الإطلاق
- غير مناسبة
- مناسبة إلى حد ما
- مناسبة
- مناسبة جداً

٦- هل هذه المعلومات الموجودة في الوحدة الإجتماعية دقيقة؟

- ليست دقيقة على الإطلاق
- معظمها غير دقيقة
- متوسطة الدقة
- دقيقة
- دقيقة جداً

٧- هل يمكنك الإستفادة من هذه المعلومات الموجودة في الوحدة الإجتماعية؟

- لا يمكن الإستفادة منها
- يمكن الإستفادة من القليل منها
- يمكن الإستفادة من بعضها
- يمكن الإستفادة من معظمها
- يمكن الإستفادة منها كلها

٨- هل تصلك هذه المعلومات بسرعة وفي الوقت المناسب؟

- لا تصل في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة
- تصل قليلاً في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة
- تصل في بعض الأوقات في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة
- تصل تقريبا في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة
- تصل دائماً في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة

٩- هل أنت واثق من صحة هذه المعلومات الموجودة في الوحدة الإجتماعية؟

- لا أثق
- واثق بعض الشئ
- واثق
- واثق جداً
- متأكد منها

١٠- إلى أى حد تحتاج لهذه المعلومات في أدائك لعملك في الوحدة الإجتماعية؟

- أحتاج للمعلومات نادراً
-أحتاج للمعلومات قليلاً
- أحتاج للمعلومات في بعض الأوقات
- أحتاج للمعلومات في معظم الاوقات
- أحتاج دائماً للمعلومات

١١- هل لك مطلق الحرية في إستخدام هذه المعلومات في أدائك لعملك؟

- لا توجد حرية
- قليل من الحرية
- بعض من الحرية
-قدر كبير من من الحرية
- حرية كاملة

ثالثاً/الإتصال

- مقياس تبادل المعلومات بين العاملين في الوحدة الإجتماعية:-

-١- إلى أى حد يتبادل العاملون في الوحدة المعلومات الخاصة باحتياجات ومشاكل العملاء؟

- يحدث نادراً
- يحدث بدرجة بسيطة
- يحدث بدرجة متوسطة
- يحدث بدرجة كبيرة
- يحدث بدرجة كبيرة جداً

-٢- إلى أى حد يتبادل العاملون في الوحدة المعلومات عن التغيرات التى تحدث في إجراءات وأنظمة العمل؟

- يحدث نادراً
- يحدث بدرجة بسيطة
- يحدث بدرجة متوسطة
- يحدث بدرجة كبيرة
- يحدث بدرجة كبيرة جداً

-٣- إلى أى حد يتبادل العاملون في الوحدة المعلومات الخاصة بخصائص السكان الديموجرافية مثل تعداد السكان ،نسبة المواليد، نسبة الوفيات بين الأطفال، نسبة الأمية؟

- يحدث نادرا
- يحدث بدرجة بسيطة
- يحدث بدرجة متوسطة
- يحدث بدرجة كبيرة
- يحدث بدرجة كبيرة جداً

٤ - إلى أى حد يتبادل العاملون في الوحدة المعلومات والأراء والأفكار الخاصة بحل مشاكل العمل؟

- يحدث نادراً
- يحدث بدرجة بسيطة
- يحدث بدرجة متوسطة
- درجة كبيرة
- [illegible] بدرجة كبيرة جداً

-٥- إلى أي حد يتبادل العاملون في الوحدة المعلومات الخاصة بالأمكانيات المادية والبشرية الموجودة في المجتمع المحلى؟

- يحدث نادراً
- يحدث بدرجة بسيطة
- يحدث بدرجة متوسطة
- يحدث بدرجة كبيرة
- يحدث بدرجة كبيرة جداً

-٦- إلى أى حد يتبادل العاملون في الوحدة المعلومات عن أنواع الخدمات التى تقدمها أجهزة الخدمات المحلية الأخرى؟

- يحدث نادراً
- يحدث بدرجة بسيطة
- يحدث بدرجة متوسطة
- يحدث بدرجة كبيرة
- يحدث بدرجة كبيرة جداً

مقياس القنوات الرسمية:-

-١- ما هو مقدار المعلومات المتصلة بمجال عملك والتى تصل إليك عن طريق رؤسائك؟

- كمية نادرة
- كمية قليلة
- كمية لا بأس بها
- كمية كبيرة
- كمية كبيرة جداً

-٢- ما هو مقدار المعلومات المتصلة بمجال عملك والتى تصل إليك عن طريق المذكرات والأوامر الأدارية والمنشورات؟

- كمية نادرة
- كمية قليلة
- كمية لا بأس بها
- كمية كبيرة
- كمية كبيرة جداً

-٣- ما هو مقدار المعلومات المتصلة بمجال عملك والتى تصل إليك عن طريق الإجتماعات الدورية

- كمية نادرة
- كمية قليلة
- كمية لابأس بها
- كمية كبيرة
- كمية كبيرة جداً

مقياس القنوات غير الرسمية:-

-١- ما هو مقدار المعلومات المتصلة بمجال عملك والتى تصل إليك عن طريق المناقشة مع زملائك في الوحدة الإجتماعية؟

- كمية نادرة
- كمية قليلة
- كمية لا بأس بها
- كمية كبيرة
- كمية كبيرة جداً

٢- ما هو مقدار المعلومات المتصلة بمجال عملك والتى تصل إليك عن طريق المناقشة مع زملائك في الوحدات الإجتماعية الآخرى؟

- كمية نادرة
- كمية قليلة
- كمية لا بأس بها
- كمية كبيرة
- كمية كبيرة جداً

- **مقياس مصادر المعلومات الرسمية:-**

١- ما هو مقدار المعلومات التى تصلك عن طريق وزراة الشئون الإجتماعية

- كمية نادرة
- كمية قليلة
- كمية لا بأس بها
- كمية كبيرة
- كمية كبيرة جداً

٢- ما هو مقدار المعلومات التى تصلك عن طريق الجامعات ومراكز البحوث

- كمية نادرة
- كمية قليلة
- كمية لا بأس بها
- كمية كبيرة
- كمية كبيرة جداً

٣- ما هو مقدار المعلومات التى تصلك عن طريق الكتيبات والنشرات الإحصائية

- كمية نادرة
- كمية قليلة
- كمية لا بأس بها
- كمية كبيرة
- كمية كبيرة جداً

مقياس الإتصال الأفقي:-

١- إلى أى حد تتبادل مع زملائك في الوحدة الإجتماعية المعلومات المتصلة بمشاكل وإحتياجات العملاء؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٢- إلى أى حد تتبادل الرأى مع زملائك في الوحدة الإجتماعية عن الخدمات القائمة في المجتمع المحلى؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

Converted by Tiff Combine - (no stamps are applied by registered version)

٣- الى أى حد تتبادل الرأى مع زملائك فى الوحدة الاجتماعية عن المشاكل التى تحدث فى العمل

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٤- إلى أى حد تتبادل مع زملائك في الوحدة الإجتماعية المعلومات عن نتائج تقويم الخدمات التى تقدمها الوحدة الإجتماعية؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٥ - الى أى حد تتبادل مع زملائك فى الوحدة الاجتماعية المعلومات عن لموارد المادية والبشرية الموجودة فى المجتمع المحلى

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٦- إلى أى حد تتبادل مع زملائك في الوحدة الإجتماعية المعلومات عن التغيرات التى تحدث في المجتمع المحلى؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٧- إلى أى حد تتبادل مع زملائك في الوحدات الإجتماعية الأخرى المعلومات؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٨- إلى أى حد تتبادل مع زملائك في وحدات الخدمات الأخرى المعلومات؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

مقياس الإتصال الصاعد:-

١- إلى أي مدى تستشير رئيسك في مشاكل العمل؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٢- إلى أي مدى تعطي رئيسك معلومات عن مشاكل وإحتياجات العملاء؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٣- إلى أي مدى تتصل برئيسك لاعطائه معلومات عن نتيجة تنفيذ عملك؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

مقياس الإتصال الهابط؟

١- لأى مدى يعطيك رئيسك توجيهات في العمل؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٢- لأى مدى يخبرك رئيسك بالمعلومات التى تحتاج اليها لمساعدتك على تحسين أدائك لعملك؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٣- لأى مدى يخبرك رئيسك عن التغيرات التى تحدث في المجتمع المحلى الذى تعمل فيه الوحدة

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٤- لأي مدى يخبرك رئيسك عن مشاكل وحاجات المجتمع المحلى؟
- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٥- لأى مدى يخبرك رئيسك عن نتائج تقويم الخدمات التى تقدمها الوحدة الإجتماعية؟
- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٦- لأى مدى يخبرك رئيسك عن الخدمات المتاحة في المجتمع المحلى التى يمكن لعملاء الوحدة الإجتماعية الاستفادة منها؟
- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٧- لأى مدى يخبرك رئيسك عن طريقة العمل في الوحدة الإجتماعية؟

- نادراً
-بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٨- لأي مدى يخبرك رئيسك عن التغيرات التى تحدث في الوحدة الإجتماعية وتؤثر على أدائك لعملك؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٩- لأي مدى يخبرك رئيسك بمعلومات جديدة لحل مشاكل العمل التي تواجهك؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

١٠- لأي مدى يخبرك رئيسك بمعلومات عن الموارد المحلية المادية والبشرية التى يمكن الإستفادة منها في تقديم خدمات الوحدة الإجتماعية؟

- نادراً
- برجة كبيرة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

مقياس الإتصال الخارجى:-

١- لأي مدى تقوم بتحويل بعض العملاء للمؤسسات الحكومية والأهلية القائمة في المجتمع المحلى للحصول على خدماتها؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٢- لأى مدى تتصل بجهات حكومية أخرى للحصول منها على معلومات ضرورية لعملك في الوحدة الإجتماعية؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٣- لأى مدى تتصل بالوحدات الإجتماعية الأخرى لتحويل بعض العملاء إليها للحصول على خدماتها؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٤- لأى مدى تتصل بالقيادات المحلية لطلب معونتهم لبعض العملاء؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٥- لأى مدى تتصل بالقيادات المحلية لمتابعة العملاء الذين سبق تحويلهم إليهم؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٦- لأى مدى تتصل بالقيادات المحلية للحصول منهم على معلومات ضرورية للوحدة الإجتماعية؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٧- لأى مدى تشارك في وضع خطة الوحدة المحلية التى تتبعها الوحدة الإجتماعية؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٨- لأي مدى تتصل بأجهزة الخدمات المحلية الأخرى لاستخدام المرافق والامكانيات المتاحة؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

٩- لأي مدى تتصل بأجهزة الخدمات المحلية الأخرى للمشاركة في البحوث والدراسات؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

١٠- لأي مدى تتصل بأجهزة الخدمات المحلية الأخرى لتحديد الإحتياجات المحلية؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

١١- لأى مدى تتصل بأجهزة الخدمات المحلية الأخرى لتبادل المعلومات؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

١٢- لأي مدى تتصل بأجهزة الخدمات المحلية الأخرى للمعاونة في تخطيط المشروعات المحلية؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

١٣- لأي مدى تتصل بالمؤسسات الحكومية والأهلية القائمة في المجتمع المحلى للرد على إستفساراتهم؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

١٤- لأي مدى تتصل بالجمعيات والمؤسسات الخاضعة لاشراف الوحدة الإجتماعية بهدف توجيههم فنياً؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

١٥- لأي مدى تتصل بالمؤسسات الحكومية والأهلية لمتابعة العملاء الذين سبق تحويلهم إليها للحصول على خدماتها؟

- نادراً
- بدرجة قليلة
- بدرجة متوسطة
- بدرجة كبيرة
- بدرجة كبيرة جداً

خامساً القرارات التخطيطية:-

أ- ما هو مدى تأثيرك في صنع القرارات التخطيطية التالية:-

-١- تحديد المشكلات القائمة في المجتمع المحلي:-

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

-٢- تحديد إحتياجات المجتمع المحلي:-

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

Converted by Tiff Combine - (no stamps are applied by registered version)

٣- تحديد الأهداف التى نريد أن نحققها لتنمية المجتمع المحلى:-

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

٤- تحديد الموارد اللازمة لتنمية المجتمع المحلى:-

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

٥- تحديد أولويات تنمية المجتمع المحلى:-

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

-٦- أختيار الخطة المثلى لتنمية المجتمع المحلي:-

- لا تأثير
-تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
-تأثير كامل

-٧- بصفة عامة، ما هو مدى تأثيرك علي صنع القرارات في الوحدة الإجتماعية:-

- لا تأثير
-تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

ب- ما هو مدى مشاركتك الفعلية في صنع القرارات التخطيطية التالية:-

-١- تحديد المشكلات القائمة في المجتمع المحلي

- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

-٢- تحديد إحتياجات المجتمع المحلى

- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

-٣- تحديد الأهداف التى تريدأن تحققها لتنمية المجتمع المحلى:-

- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

-٤- تحديد الموارد اللازمة لتنمية المجتمع المحلى:-

- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
-قدر كبير من المشاركة مشاركة كاملة
- مشاركة كاملة

٥- تحديد أولويات تنمية المجتمع المحلى:-

- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

٦- إختيار الخطة المثلى لتنمية المجتمع المحلى:-

- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

٧- بصفة عامة، ما هو مدى مشاركتك الفعلية في صنع القرارات في الوحدة الإجتماعية:-

- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

القرارات التنفيذية:-

ما هو مدى تأثيرك على الأعمال المختلفة التى تقدمها الوحده الإجتماعية؟

-١- تحديد الإجراءات اللازمة لتنفيذ الخطة:-

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

-٢- تنفيذ مشروعات وبرامج الخطة:-

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

-٣- متابعة تنفيذ مشروعات وبرامج الخطة:-

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

٤- حل المشاكل التى تصادف تنفيذ الخطة:

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط.
- تأثير كبير
- تأثير كامل

٥- تقويم الخطة:-

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

٦- إعداد الخطة المستقبلية:-

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

٧- بصفة عامة، ما هو مدى تأثيرك على تأدية العمل في الوحدة الإجتماعية:-

- لا تأثير
- تأثير قليل
- تأثير متوسط
- تأثير كبير
- تأثير كامل

ب- ما هو مدى مشاركتك الفعلية في اداء الأعمال المختلفة التي تقدمها الوحدة الإجتماعية:-

-٨- تحديد الإجراءات اللازمة لتنفيذ الخطة:-
- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

-٩- تنفيذ مشروعات و برامج الخطة:-
- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

-١٠- متابعة تنفيذ مشروعات وبرامج الخطة:-
- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

-١١- حل المشاكل التي تصادف تنفيذ الخطة:-
- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

-١٢- تقويم الخطة:-

- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

-١٣- إعداد الخطة المستقبلية:-

- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

-١٤- بصفة عامة، ما هو مدى مشاركتك الفعلية في أداء الأعمال في الوحدة الإجتماعية:-

- لا مشاركة
- قليل من المشاركة
- بعض من المشاركة
- قدر كبير من المشاركة
- مشاركة كاملة

سادساً: إتجاهات صانعي ومنفذى القرارات في الوحدة الإجتماعية:-

الإتجاهات نحو الوحدة الإجتماعية:-

-١- هل يعجبك طريقة تنظيم العمل في الوحدة الإجتماعية؟

- لا تعجبنى على الإطلاق
- تعجبنى قليلاً
- تعجبنى بدرجة متوسطة
- تعجبنى
- تعجبنى جداً

-٢- ما رأيك في ظروف العمل من حيث تناسب مقر الوحدة الإجتماعية؟

- غير مناسب على الإطلاق
- غير مناسب
- مناسب لدرجة متوسطة
- مناسب
- مناسب جداً

-٣- ما رأيك في ظروف العمل من حيث كفاية تجهيزات الوحدة الإجتماعية؟

- غير مناسب على الإطلاق
- مناسب لدرجة قليلة
- مناسب لدرجة متوسطة
- مناسب
- مناسب جداً

٤- ما رأيك في ظروف العمل من حيث كفاية الإعتمادات المالية المخصصة للوحدة الإجتماعية؟

- غير مناسب على الإطلاق
- مناسب لدرجة قليلة
- مناسب لدرجة متوسطة
- مناسب
- مناسب جداً

٥- ما رأيك في ظروف العمل من حيث كفاية الجهاز الوظيفى بالوحدة الإجتماعية؟

- غير مناسب على الإطلاق
- مناسب لدرجة قليلة
- مناسب لدرجة متوسطة
- مناسب
- مناسب جداً

الإتجاهات نحو العمل:-

٦- ما رأيك في مسئوليات عملك؟

- لا تعجبنى على الإطلاق
- تعجبنى قليلاً
- تعجبنى بدرجة متوسطة
- تعجبنى
- تعجبنى جداً

الإتجاهات نحو تقبل أهداف الوحدة الإجتماعية

-٧- هل تعتقد أن أهداف الوحدة الإجتماعية مناسبة

- غير موافق على الإطلاق
- غير موافق
- موافق بعض الشئ
- موافق
- موافق تماما

الإتجاهات نحو الإشتراك في تحقيق أهداف الوحدة الإجتماعية:-

٨- هل أنت مؤمن تماماً بما تحاول أن تؤدية الوحدة الإجتماعية؟

- غير موافق على الإطلاق
- غير موافق
- موافق بعض الشئ
- موافق
- موافف تماما

- ٩- هل تعتقد أن تحقيق أهداف الوحدة شئ مهم بالنسبة إليك؟

- غير موافق على الإطلاق
- غير موافق
- موافق بعض الشئ
- موافق
- موافق تماماً

الإتفاق على السياسة المتبعة في الوحدة الإجتماعية:-

١٠- لأى درجة أنت متفق مع سياسة الوحدة الإجتماعية؟

- غير موافق على الإطلاق
- غير موافق
- موافق بعض الشئ
- موافق
- موافق تماماً

الإشتراك في وضع سياسة الوحدة الإجتماعية:-

١١- ما هو شعورك نحو سياسة الوحدة الإجتماعية؟

- ليست جيدة على الإطلاق
- ليست جيدة
- متوسطة
- جيدة
- أحسن الممكن

١٢- هل تعتقد أن الأشياء التى تحدث لك تدور حول عملك؟

- غير موافق على الإطلاق
- غير موافق
- موافق بعض الشئ
- موافق
- موافق تماماً

الإشتراك في العمل:-

١٣- هل تحب الكمال في عملك؟
- غير موافق على الإطلاق
- غير موافق
- موافق بعض الشئ
- موافق
- موافق تماماً

١٤- هل عملك يستغرق كل وقتك؟
- غير موافق على الإطلاق
- غير موافق
- موافق بعض الشئ
- موافق
- موافق تماماً

١٥- هل هناك أشياء كثيرة في حياتك أهم من عملك؟
- غير موافق على الإطلاق
- غير موافق
- موافق بعض الشئ
موافق
- موافق تماماً

ملحق رقم (٢)

الجداول الإحصائية

جدول رقم (١)

يوضح توزيع سكان مجتمعي البحث من حيث الجنس والديانة الحضرى

الفئات المجتمع		مسلم	مسيحى	غير مبين	الجملة
التجريبية الحضرية	ذ	٨٦٥٣	٩١	–	٨٧٤٤
	أ	٨٤٠٧	٩١	١	٨٤٩٩
	ج	١٧٠٦٠	١٨٢	١	١٧٢٤٣
		٩٨,٩٪	٠,١٪		١٠٠٪
الضابطة الحضرية	ذ	٩٤٢٤	٢٣١	١	٩٦٥٥
	أ	٩٤٩٢	٢٢٦	٢	٩٧١٨
	ج	١٨٩١٦	٤٥٧	٣	١٩٣٧٣
		٩٧,٦٪	٢,٤٪	–	١٠٠٪

(جدول رقم ٢)

يوضح توزيع الحالة الزواجية في مجتمعي البحث الحضرى

الفئات		لم يتزوج ابدا	متزوج	مطلق	أرمل	دون سن الزواج	الجملة
لتجريبية لحضرية	ذ	١٤٧٢	٣١٤٥	٢٠	٩٩	٤٠٠٨	٨٧٤٤
	أ	١٢٤٦	٣١٣٢	٥٨	٦٣١	٣٤٣٢	٨٤٩٩
	ج	٢٧١٨	٦٢٧٧	٧٨	٧٣٠	٧٤٤٠	١٧٢٤٣
		٢٧,٧٪	٦٤٪	٠,٧٪	٧٪	–	١٠٠٪
لضابطة لحضرية	ذ	١٩٧٤	٣٣٦٤	٢٨	١٢٣	٤١٦٧	٩٦٥٦
	أ	١٨٤٣	٣٣٨٩	٩١	٧٩٠	٣٦٠٤	٩٧١٧
	ج	٣٨١٧	٦٧٥٣	١١٩	٩١٣	٧٧٧١	١٩٣٧٣
		٣٢,٩٪	٥٨,٢٪	١٪	٧٪		١٠٠٪

جدول رقم (٣)يوضح توزيع مجتمعي البحث طبقا للحالة التعليمية

الفئات		أمي	يقرأ ويكتب	ابتدائى اعدادي	متوسط	جامعي فاعلي	غيرمبين	الجملة
	ذ	١٧٦٢	٢٣٧٧	٨٠٧	١٣٨٨	٣٢٣	١٦	٦٦٧٣
لتجريبية	أ	٣٧٩٥	١٢٣٥	٥٣٦	٧٩٦	١٠١	١٦	٦٤٧٩
لحضرية	ج	٥٥٥٧	٣٦١٢	١٣٤٣	٢١٨٤	٤٢٤	٣٢	١٣١٥٢
		٪٤٢.٢	٪٢٧.٤	٪١٠.٢	٪١٦.٦	٪٣.٢	٪٠.٦	٪١٠٠
	ذ	١٩٨١	٢٤٠٨	٩٥٣	١٨٠٣	٤٥٩	٣٤	٧٦٣٨
لضابطة	أ	٣٨٩٧	١٤٨٧	٨٧٩	٨٦٩	١٥٢	٣٤	٧٣١٨
لحضرية	ج	٥٨٧٨	٣٨٩٥	١٨٣٢	٢٦٧٢	٦١١	٦٨	١٤٩٥٦
		٪٣٩.٣	٪٢٦	٪١٢.٢	٪١٧.٨	٪٤	٪.٤	٪١٠٠

جدول رقم (٤)يوضح المرحلةالعمرية لمجتمعى البحث الحضرى

الفئات الوحدة		أقل من ١٥ سنة	من ١٥سنه الى أقل من ٦٥ سنة	٦٥ سنه فأكثر	الجملة
التجريبية	ذ	٣٢٤٢	٥٢٥٠	٢٥٢	٨٧٤٤
الحضرية	أ	٣٢٠٢	٥٠٦٢	٢٣٥	٨٤٩٩
	ج	٦٤٤٤	١٠٣١٢	٤٨٧	١٧٢٤٣
		٪٣٧.٤	٪٥٩.٨	٪٢.٨	٪١٠٠
الضابطة	ذ	٣٢١٢	٦٠١٠	٣٠٠	٩٥٢٢
الحضرية	أ	٣٤٥٢	٦٠١٣	٣٨٦	٩٨٥١
	ج	٦٦٦٤	١٢٠٢٣	٦٨٦	١٩٣٧٣
		٪٣٤.٥	٪٦٢	٪٣.٥	٪١٠٠

جدول رقم (٥)يوضح توزيع سكان مجتمعي البحث حسب أقسام النشاط الاقتصادي

النشاط/الوحدة		الزراعة	الصناعات	التجارة	الخدمات	أخرى	ليس لديهم نشاط	الجملة
التجريبية	ذ	٥٠٦	٨٨٩	٧١٦	١٣٨١	٧٥٧	٣١٤١	٧٣٩٠
الحضرية	أ	١٠	٥٤	٤١	٣٦٧	٣٦	٦٦٣٧	٧١٤٥
	ج	٥١٦	٩٤٣	٧٥٧	١٧٤٨	٧٩٣	٩٧٧٨	١٤٥٣٥
		٪١٠.٨	٪١٩.٨	٪١٦	٪٣٦.٧	٪١٦.٦	٪٦٧.٢	٪١٠٠
		٩٤	١٢٧٢	١١٦٤	١٣٤٧	٨١٩	٧٧٧٤	١٢٤٧٠
الضابطة	ذ	٤	٨٢	٧٧	٥٠٤	٥٧	٣٦٧٠	٤٣٩٤
الحضرية	أ	٩٨	١٣٥٤	١٢٤١	١٨٥١	٨٧٦	١١٤٤٤	١٦٨٦٤
	ج	٪١.٨	٪٢٤.٩	٪٢٢.٩	٪٣٤.٢	٪١٦.٢	٪٦٧.٨	٪١٠٠

جدول رقم (٦)يوضح توزيع سكان مجتمعى البحث من حيث الجنس والديانة

الفئات المجتمع		مسلم	مسيحى	غير مبين	الجملة
التجريبية	ذ	٥٥٩٥	٨	-	٥٠٦٣
الريفية	أ	٥٧٤٠	٢	-	٥٧٤٢
	ج	١١٣٣٥	١٠	-	١١٣٤٥
		٪٩٩,٩	٪,١	-	٪١٠٠
الضابطة	ذ	١٥٧٢٦	١٢٩	٣	١٥٨٥٨
الريفية	أ	١٥٨٢٠	١٣٩	-	١٥٩٥٩
	ج	٣١٥٤٦	٢٦٨	٣	٣١٨١٧
		٪٩٩,١	٪٠,٩		٪١٠٠

جدول رقم (٧)

يوضح توزيع الحالة الزواجية في مجتمعي البحث

الفئات المجتمع		لم يتزوج ابدا	متزوج	مطلق	أرمل	دون سن الزواج	الجملة
التجريبية	ذ	١٠٠٥	١٩١٦	٢٨	٥٣	٢٦٢١	٥٦٠٣
الريفية	أ	٨٦٤	١٩٠٣	٣٣	٦١٣	٢٣٢٩	٥٧٤٢
	ج	١٨٦٩	٣٨١٩	٦١	٦٦٦	٤٩٥٠	١١٣٤٥
		٪٢٩,٢	٪٥٩,٧	٪١	٪١١	٪٤٣,٦	٪١٠٠
الضابطة	ذ	٢٧٠٦	٥٧٣٩	٣٢	٢١٥	٧١٦٦	١٥٨٥٨
الريفية	أ	٢٤٤٦	٥٧٤٤	١٣٥	١٣٧٣	٦٢٦١	١٥٩٥٩
	ج	٥١٥٢	١١٤٨٣	١٦٧	١٥٨٨	١٣٤٢٧	٣١٨١٧
		٪٢٨	٪٦٢,٥	٪١	٪٨,٥	٪٤٢,٢	٪١٠٠

جدول رقم (٨)يوضح توزيع مجتمعي البحث طبقا للحالة التعليمية (ريفى)

الفئات		أمي	يقرأ ويكتب	ابتدائي اعدادي	متوسط	جامعي فاعلي	غير مبين	الجملة
لتجريبية	ذ	١٢١٣	١٤٩٨	١٠٢٤	٣٦٨	٩٠	١٩	٤٢٥٠
لريفية		٣٣٥٧	٥٦٢	٣٥٦	١١٨	٢٦	٤٠	٤٤٢٩
	ج	٤٥٧٠	٢٠٦٠	١٣٨٠	٤٨٦	١١٦	٥٩	٨٦٧٩
		٪٥٢,٦	٪٢٣,٧	٪١٥,٩	٪٦	٪١,٢	٪٠,٦	٪١٠٠
لضابطة	ذ	٣٨٦٩	٤١٦٤	٢٣٣٧	١١٨٥	٣٠٩	١٥٤	١٢٠١٨
لريفية	أ	٨٤٧٩	١٦٦٧	١٢٩١	٤٤٢	٧٦	٣٠٥	١٢٢٦٠
	ج	١٢٣٤٨	٥٨٣١	٣٦٢٦	١٦٢٩	٣٨٥	٤٥٩	٢٤٢٧٨
		٪٥٠,٩	٪٢٤	٪١٥	٪٦,٥	٪١,٤	٪١,٩	٪١٠٠

جدول رقم (٩) يوضح المرحلة العمرية لمجتمعي البحث

الفئات الوحدة		أقل من ١٥ سنة	من ١٥ سنة الى أقل من ٦٥	٦٥ سنة فأكثر	الجملة
التجريبية الريفية	ذ	٢١٨٦	٣٢٣٩	١٧٨	٥٦٠٣
	أ	٢١٤٨	٣٣٤١	٢٥٣	٥٧٤٢
	ج	٤٣٣٤	٦٥٨٠	٤٣١	١١٣٤٥
		٣٨,٢٪	٥٨٪	٣,٨٪	١٠٠٪
الضابطة الريفية	ذ	٥٩٦٩	٩٣١٩	٥٧٠	١٥٨٥٨
	أ	٥٨١٤	٩٤٣٦	٧٠٩	١٥٩٥٩
	ج	١١٧٨٣	١٨٧٥٥	١٢٧٩	٣١٨١٧
		٣٧,٢٪	٥٨,٨٪	٤٪	١٠٠٪

جدول رقم (١٠) يوضح توزيع مجتمعي البحث حسب أقسام النشاط الاقتصادي (ريفي)

الفئات		الزراعة	الصناعات	التجارة	الخدمات	أخرى	ليس لديهم نشاط	الجملة
التجريبية الريفية	ذ	١٣١٧٣	٢٦٧	١٠٨	٥١٦	٤١٧	٢٠٧٩	٤٧٠٤
	أ	٢٧	١٢	٦	٣٧	٢٤	٤٧٦٠	٤٨٦٦
	ج	١٣٤٤	٢٧٩	١١٤	٥٥٣	٤٤١	٦٨٣٩	٩٥٧٠
		٤٩,٢٪	١٠,٢٪	٤,٢٪	٢٠,٢٪	١٦,٢٪	٧١,٥٪	١٠٠٪
الضابطة الريفية	ذ	١٨٥٣	٣٤٨٣	٨٠٨	١٥٨٩	١١٥٦	٥٣٤٠	١٣٢٢٩
	أ	٨٩	٨٤	٧٠	٣٠٩	٦٩	١٢٨٩٤	١٣٥١٥
	ج	١٩٤٢	٣٥٦٧	٨٧٨	١٨٩٨	١٢٢٥	١٨٢٣٤	٢٦٧٤٤
		٢٢,٨٪	٣٠,٢٪	١٠,٣٪	٢٢,٣٪	١٤,٤٪	٦٨,٢٪	١٠٠٪

جدول رقم (١١)

البيانات الاوليه الخاصة بالمجموعة بالمجموعة الحضرية التجريبية

م	الجنس	الحالة الاجتماعية	السن	المؤهل الدراسى	العمل الحالي	سنوات الخبرة: فى العمل الحالى	سنوات الخبرة: فى الوحدة الاجتماعية	سنوات الخبرة: من تاريخ التعيين	محل الاقامة الدائم	عدد البرامج التدريبية
١	ذكر	متزوج	٤٣	ليسانس حقوق	رئيس الوحدة	٨	١	١٣	حى مجاور	٣
٢	أنثى	متزوجة	٢٩	بكالريوس تجارة	باحثة إجتماعية	٢	٢	٢	الحى الذى توجد فيه الوحدة	٢
٣	أنثى	مطلقة	٢٦	بكالريوس خدمة إجتماعية	باحثة إجتماعية	٢	٢	٢	حى مجاور	١
٤	أنثى	متزوجة	٤١	دبلوم خدمة متوسط	باحثة إجتماعية	٣	٢	١٧	حى بعيد عن الوحدة	٣
٥	أنثى	متزوجة	٢٧	دبلوم تجارة	باحثة إجتماعية	٢	١	٦	حى بعيد	٢
٦	أنثى	متزوجة	٢٦	دبلوم ثانوى فنى	مدرسة أشغال	٨	١	٨	حى بعيد	٣
٧	أنثى	متزوجة	٢٦	دبلوم ثانوى صناعى	مدرسة أشغال	٢	٢	٢	حى بعيد	–
٨	ذكر	أعزب	٢٨	دبلوم ثانوى صناعى	مدرس صناعات	٦	١,٥	٦	الحى الذى توجد به الوحدة	١
٩	ذكر	أعزب	٢٨	دبلوم ثانوى صناعى	مدرس صناعات	٣	١,٥	٣	حى مجاور	٢
١٠	أنثى	متزوجة	٢٨	بكالريوس إقتصاد منزلى	مديرة الحضانة	١,٥	١,٥	١,٥	حى بعيد	٢
١١	أنثى	أ	٢٤	دبلوم ثانوى فنى	مشرفة حضانة	٢	٢	٢	حى مجاور	–
١٢	أنثى	متز	٢	دبلوم تجارة	مشرفة حضانة	١	٢	٩	حى مجاور	–
١٣	أنثى	متزوجة	٢٥	دبلوم ثانوى فنى	مشرفة حضانة	٢	٢	٢	حى مجاور	١
١٤	أنثى	متزوجة	٢٤	دبلوم ثانوى فنى	مشرفة حضانة	١	١	١	حى مجاور	–
١٥	أنثى	أعزب	٢٦	ثانوى	مشرفة حضانة	١	١	١	الحى الذى يوجد به الوحدة	–

جدول رقم (١٢)

البيانات الاوليه الخاصة بالمجموعة بالمجموعة الريفية التجريبية

م	الجنس	الحالة الاجتماعية	السن	المؤهل الدراسى	العمل الحالي	سنوات الخبرة: فى العمل الحالى	سنوات الخبرة: فى الوحدة الاجتماعية	سنوات الخبرة: من تاريخ التعيين	محل الاقامة الدائم	عدد البرامج التدريبية
١	ذكر	متزوج	٤٠	ليسانس فلسفة واجتماع	رئيس الوحدة	٠,٥	٩	١١	طنطا	١
٢	انثى	متزوجة	٣١	دبلوم خدمة متوسط	باحثة اجتماعية	٢	٨	٨	القرية التي توجد بها الوحدة	٢
٣	انثى	متزوجة	٢٩	دبلوم ثانوى فني	مشرفة اجتماعية	١٠	١٠	١٠	القرية التي توجد بها الوحدة	٥
٤	ذكر	متزوج	٢٧	دبلوم ثانوي صناعي	مشرف اجتماعي	٢	٤	٢	القرية التي توجد بها الوحدة	١
٥	انثى	اعزب	٢٤	دبلوم ثانوى فني	مدرسة مشغل	٢	٢	٢	طنطا	٢
٦	ذكر	اعزب	٢٥	دبلوم ثانوي صناعي	مدرس صناعات	٣	٣	٣,٥	القرية التي توجد بها الوحدة	٢
٧	ذكر	متزوج	٣٠	دبلوم ثانوي صناعي	مشرف صناعات	١٠	٧	١٠	القرية التي توجد بها الوحدة	١
٨	ذكر	اعزب	٢٥	دلوم زراعى	مشرف صناعات	١٠	٧	١٠	القرية التي توجد بها الوحدة	
٩	انثى	متزوجة	٢٦	بكالوريس دراسات طفولة	مديرة الحضانة	٢	٢	٢	طنطا	٣
١٠	انثى	متزوجة	٢٤	دبلوم تجارة	مشرف حضانة	٢	٢	٢	القرية التي توجد بها الوحدة	٤
١١	انثى	متزوجة	٣٠	دبلوم تجارة	مشرف حضانة	٢	٣	٢	القرية التي توجد بها الوحدة	١
١٢	انثي	متزوجة	٢٥	دبلوم تجارة	مشرفة حضانة	٣	٣	٣	القرية التي توجد بها الوحدة	٢
١٣	انثي	اعزب	٢٦	دبلوم تجارة	مشرفة حضانة	٣	٣	٣	القرية التي توجد بها الوحدة	١

جدول رقم (١٣)

البيانات الاوليه الخاصة بالمجموعة بالمجموعة الريفية الضابطة

م	الجنس	الحالة الاجتماعية	السن	المؤهل الدراسى	العمل الحالى	سنوات الخبرة: فى العمل الحالى	سنوات الخبرة: في الوحدة الاجتماعية الحالية	سنوات الخبرة: من تاريخ التعيين	محل الاقامة الدائم	عدد البرامج التدريبية
١	انثى	متزوج	٣٠	ليسانس اجتماع	رئيسة الوحدة	١٠	٥	١٠	طنطا	٢
٢	ذكر	اعزب	٣٠	بكالوريوس خدمة	باحث اجتماعي	١.٥	١	١.٥	طنطا	١
٣	ذكر	اعزب	٢٨	بكالوريوس خدمة	باحث اجتماعي	١	١	١	طنطا	-
٤	انثى	متزوجة	٣٨	دبلوم ثانوى فني	مدرسة اشغال	١٥	١٥	١٥	طنطا	٣
٥	انثى	متزوجة	٣٠	دبلوم ثانوى فني	مدرسة اشغال	٩	٥	٩	طنطا	٢
٦	انثى	متزوجة	٢٨	دبلوم ثانوى فني	مدرسة اشغال	٨	٣	٨	طنطا	٢
٧	انثى	متزوجة	٢٨	دبلوم ثانوى فني	مدرسة اشغال	٦	١.٥	٦	طنطا	٢
٨	ذكر	متزوج	٣٢	ثانوى صناعى	مدرس صناعات	٨	٨	٨	قرية مجاورة للوحدة	١
٩	انثى	متزوجة	٣٣	اعداد فنيين تجاريين	مديرة الحضانة	١٣	١٣	١٣	القرية التى توجد بها الوحدة	١
١٠	انثى	متزوجة	٢٨	ثانوي تجاري	مشرفة الحضانة	٣	٣	٣	القرية التى توجد بها الوحدة	١
١١	انثى	متزوجة	٢٩	دبلوم تجارة	مشرفة حضانة	١.٥	١.٥	٣	القرية التى توجد بها الوحدة	-
١٢	انثى	متزوجة	٢٨	دبلوم تجارة	مشرفة حضانة	٣	٣	٣	القرية التى توجد بها الوحدة	١
١٣	انثى	متزوجة	٢٦	ثانوي تجاري	مشرفة حضانة	٣	٣	٣	القرية التى توجد بها الوحدة	-

جدول رقم (١٤)

البيانات الاوليه الخاصة بالمجموعة بالمجموعة الريفية الضابطة

م	الجنس	الحالة الاجتماعية	السن	المؤهل الدراسى	فى العمل الحالى	سنوات الخبرة			محل الاقامة الدائم	عدد البرامج التدريبيه
						فى العمل الحالى	فى الوحدة الاجتماعية الحالية	من تاريخ التعيين		
١	ذكر	متزوج	٣٠	بكالوريوس خدمة اجتماعية	رئيس الوحدة	٤.٥	١	٤.٥	حي بعيد عن الوحدة	٤
٢	انثي	متزوجة	٣٥	بكالوريوس خدمة اجتماعية	باحثة اجتماعية	٢	١٢	١٢	حي بعيد عن الوحدة	١
٣	انثي	متزوجة	٢٩	دبلوم خدمة متوسطة	مشرفة اجتماعية	٣	٣	٤	الحي اللذي توجد به الوحدة	-
٤	انثي	متزوجة	٢٩	دبلوم ثانوي صناعي	مدرسة بالمشغل	٧	٦	٧	الحي اللذي توجد به الوحدة	٣
٥	انثي	متزوجة	٣٨	دبلوم خدمة متوسطة	مديرة الحضانة	١٥	١٥	١٥	الحي اللذي توجد به الوحدة	١
٦	انثي	متزوجة	٣٠	اعدادية	مشرفة الحضانة	١٣	١٣	١٣	حي مجاور للوحدة	٥
٧	انثي	متزوجة	٢٤	اعدادية	مشرفة حضانة	٣	٣	٣	الحي اللذي توجد به الوحدة	-
٨	انثي	اعزب	٢٦	ثانوي تجاري	مشرفة حضانة	٣	٢	٣	حي مجاور	-
٩	انثي	اعزب	٢٦	ثانوي تجاري	مشرفة حضانة	٢	٣	٣	الحي اللذي توجد به الوحدة	١

جدول رقم (١٥)

يوضح البيانات والمعالجات الاحصائية المرتبطة بمضمون المعلومات

المجموعات / الأفراد	حضرية				ريفية			
	ضابطة		تجريبية		ضابطة		تجريبية	
	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
١	٤٢	٤٣	٤٠	٤٨	٣٥	٣٤	٣٩	٥٣
٢	٤٠	٤١	٣٧	٤٦	٢	٣٥	٣٩	٤٦
٣	٢	٢	٢	٤٠	٢	٢	٤٢	٤٧
٤	٢	٢	٢	٣٩	٢	٢	٣	٤٩
٥	١	٢	٢	٤٠	٢	٢	٢	٤٤
٦	١	٢	٢	٤٦	٢	١	١	٢
٧	١	١	١	٤١	١	١	١	٢
٨	١	١	٢	٤١	١	١	١	٢
٩	٢	١	١	٣٧	١	١	١	٣٩
١٠			١	٤٢	٢	١	١	٢
١١			١	١	١	١	١	١
١٢			١	١	١	١	١	١ *
١٣			٢	٢	١	١	١	١
١٤			١	١				
١٥			١	١				
مجـ س	٩٢	٩٥	٩٦	٤٢٦	٥٣	٨٤	١١٣	٢٨٩
سَ	١٠,٢٢	١٠,٥٦	٦,٤٠	٢٨,٤٠	٤,٠٨	٦,٤٦	١٠,٢٣	١٠,٢٣
ع٢	١٦,٤٦	١٦,٨٢	١٢,٦١	١٩,٤٣	٨,٩٤	١١,٩٧	١٦,٣٣	٢٢,٥١
ت	٠,٠٤	N. s	٣,٥٥	*	,٥٥	N. s	١,٥٠	N. s

* تدل على ان الرقم دال عند ٩٩٪

تدل على أن الرقم غير دال

جدول رقم (١٦)
لبيان الفروق المعنوية بين اعضاء المجموعتين التجريبتين بالنسبة لزيادة التحسن في مضمون المعلومات

البيان	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	اختبارات	مستوى الدلالة
القياس القبلى للمجموعة لتجريبية الريفية	١٠,٣١	٢٨٧,٤٠	٠,٦٨	غير دالة
القياس القبلى للمجموعة لتجريبية الحضرية	٦,٤٠	١٧٠,٤		
القياس البعدي للمجموعة لتجريبية الريفية	٢٢,٢٣	٥٤٨,٨٦	٠,٧٤	غير دالة
القياس البعدى للمجموعة لتجريبية الحضرية	٢٨,٤٠	٤٠٤,٤٠		

جدول رقم (١٧)

يوضح البيانات والمعالجات الاحصائية المرتبطة بالقنوات الرسمية

المجموعات / الأفراد	حضرية				ريفية			
	ضابطة		تجريبية		ضابطة		تجريبية	
	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
١	١٣	١٤	٤	٥	١١	١٠	٩	١٢
٢	١١	١٣	٧	٩	٩	١٢	٥	٩
٣	١١	١٠	٨	٩	٨	٧	٥	٨
٤	٩	٩	٨	١١	٦	٩	٧	١١
٥	٩	٦	٣	٦	١١	٦	٦	١١
٦	٧	١٠	٨	١٠	٦	٩	٥	٩
٧	٩	٨	٦	٧	١٢	٦	٨	٨
٨	٧	٣	٦	٧	٨	٩	٨	٨
٩	٧	٩	٥	٨	٩	١٠	٦	١٠
١٠			٦	٨	١٠	٨	٧	١٠
١١			٦	٧	٨	٨	٦	٨
١٢			٧	١٠	٨	٩	٩	٨
١٣			٤	٨	٧	٦	٨	٨
١٤			٣	٩				
١٥			٥	٩				
مجـ س	٨٣	٨٢	٨٦	١٢٣	١١٣	١٠٩	٨٩	١٢٠
س̄	٩,٢٢	٩,١١	٥,٧٣	٨,٢٠	٨,٦٩	٨,٣٩	٦,٨٥	٩,٢٣
ع٢	١٠,٩٩	٣,١٤	١,٦٥	١,٦٥	١,٨١	١,٧٣	١,٤١	١,٣٧
ت	٠,٠٨	N. s	٤,٠٦	*	٠,٤٣	N. s	٤,١٢	*

جدول رقم (١٨)

لبيان الفروق المعنوية بين اعضاء المجموعتين التجريبتين بالنسبة لزيادة التحسن في القنوات الرسمية

البيان	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	اختيارات	مستوى الدلالة
لقياس القبلى للمجموعة لتجريبية الريفية	٦,٨٥	٢,١٤		
لقياس القبلى للمجموعة لتجريبية الحضرية	٥,٧٣	٢,٩٢	١,٩٠	غير دالة
لقياس البعدي للمجموعة لتجريبية الريفية	٩,٢٣	٢,٠٣		
لقياس البعدى للمجموعة لتجريبية الحضرية	٨,٢٠	٢,٦٠	١,٨١	غير دالة

جدول رقم (١٩)
يوضح البيانات والمعالجات الاحصائية المرتبطة بالقنوات غير الرسمية

المجموعات / الأفراد	حضرية				ريفية			
	ضابطة		تجريبية		ضابطة		تجريبية	
	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
١	٥	٨	٤	٦	٦	٤	٦	٩
٢	٤	٧	٤	٦	٦	٢	٣	٦
٣	٥	٦	٤	٦	٤	٦	٣	٦
٤	٥	٤	٤	٥	٥	٥	٤	٦
٥	٤	٤	٣	٥	٦	٨	٤	٨
٦	٥	٤	٦	٧	٥	٦	٦	٦
٧	٤	٥	٣	٥	٦	٧	٥	٥
٨	٤	٤	٤	٧	٥	٦	٤	٥
٩	٤	٥	٤	٦	٥	٦	٥	٥
١٠			٥	٦	٤	٦	٤	٤
١١			٢	٥	٦	٥	٤	٤
١٢			٣	٥	٥	٦	٥	٥
١٣			٢	٥		٦	٦	٥
١٤			٢	٦				
١٥			٢	٩				
مجـ س	٤٠	٤٧	٥٢	٨٩	٦٨	٧٣	٥٩	٧٤
سَ	٤,٤٤	٥,٢٢	٣,٤٧	٥,٩٣	٥,٢٣	٥,٦٢	٤,٥٤	٥,٩٦
ع٢	٠,٥٠	١,٤٠	١,١٥	١,٠٦	٠,٧٠	١,٣٩	١,٠٠	١,٣٨
ت	١,٤٨	N. s	٥,٩٠	*	٠,٨٦	N. s	٢,٣٤	S.N

جدول رقم (٢٠)
لبيان الفروق المعنوية بين اعضاء المجموعتين التجريبتين بالنسبة لزيادة القنوات غير الرسمية

البيان	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	اختبارات	مستوى الدلالة
لقياس القبلى للمجموعة لتجريبية الريفية	٤,٥٤	١,١٠		
لقياس القبلى للمجموعة لتجريبية الحضرية	٣,٤٧	١,٤١	٢,٥٥	غير دالة
لقياس البعدي للمجموعة لتجريبية الريفية	٥,٦٩	٢,٠٦	٠,٤٩	غير دالة
لقياس البعدى للمجموعة لتجريبية الحضرية	٥,٩٣	١,٢١		

جدول رقم (٢١)

يوضح البيانات والمعالجات الاحصائية المرتبطة بتبادل المعلومات

المجموعات / الأفراد	حضرية				ريفية			
	ضابطة		تجريبية		ضابطة		تجريبية	
	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
١	٢٠	١٧	١٧	٢٥	١٨	١٩	١٥	٢٦
٢	١٧	١٤	١٧	٢٢	١٥	١٧	١٣	٢٤
٣	١٨	٢٠	١٩	٢٢	١٦	١٤	١٣	٢٤
٤	١٤	١٥	١٨	١٨	١٠	١٠	١٦	٢٣
٥	١٤	٢٢	١٣	١٦	٢٤	٢٠	١٦	٢٥
٦	١٦	٢١	١٦	١٦	١٠	١٣	١٣	٢٣
٧	١٥	١٨	١٣	١٩	١٧	١٧	١٦	٢١
٨	١٢	١٥	١٢	١٧	١٧	١٧	١٥	٢٢
٩	١٢	١٦	١٤	١٨	١٨	١٨	١٥	٢٢
١٠			١٢	١٧	١٨	١٩	١٤	٢١
١١			١٤	١٦	١٦	١٨	١٧	٢٠
١٢			١٠	١٧	٢٤	٢٣	١٦	١٨
١٣			١٤	١٧	١٨	١٩	١٧	٢٢
١٤			٩	٢٢				
١٥			١٤	٢٠				
مجـ س	١٣٨	١٥٨	٢١٢	٢٨٢	٢٢١	٢٢٥	١٩٦	٢٩١
سَ	١٥,٣٣	١٧,٥٦	١٤,١٣	١٨,٨	١٧	١٧,٢٣	١٥,٠٨	٢٢,٣٨
ع٢	٢,٥٤	٢,٧١	٢,٨٥	٢,٦٩	٣,٩٨	٣,١٩	١,٣٨	٢,٠٦
ت	١,٦٩	N. s	٤,٥٤	*	٠,١٦	N. s	١٠,٢١	*

جدول رقم (٢٢)
تبيان الفروق المعنوية بين اعضاء المجموعتين التجريبتين بالنسبة لزيادة التحسن تبادل المعلومات

البيان	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	اختبارات	مستوى الدلالة
لقياس القبلى للمجموعة لتجريبية الريفية	١٥,٠٨	٢,٠٨	١,١٣	غير دالة
لقياس القبلى للمجموعة لتجريبية الحضرية	١٤,١٣	٨,١٢		
لقياس البعدي للمجموعة لتجريبية الريفية	٢٢,٣٨	٤,٥٩	٣,٨٥	دالة
القياس البعدى للمجموعة لتجريبية الحضرية	١٨,٨٠	٧,٧٤		

جدول رقم (٢٣)
يوضح البيانات والمعالجات الاحصائية المرتبطة بالاتصال الافقي

المجموعات / الأفراد	حضرية				ريفية			
	ضابطة		تجريبية		ضابطة		تجريبية	
	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
١	٢٤	١٧	٢٣	٣٢	٢٢	٢٤	٢١	٣١
٢	٢٤	٢٠	١٧	٣٠	٢٦	٢٤	١٦	٢٩
٣	١٨	٢٠	٢٦	٢٨	٢١	٢٠	١٤	٣١
٤	١٦	١٧	٢٤	٣١	٢١	٢٤	١٨	٣٠
٥	١٧	٢٤	٢١	٢٧	٢٤	٢٥	١٧	٣١
٦	١٥	٢٠	١٦	٢٧	٢١	٢٢	١٩	٢٨
٧	١٨	٢٢	١٤	٢٩	٢١	٢٤	١٩	٢٦
٨	١٤	٢٠	١٧	٢٢	٢٠	٢٣	١٧	٢٥
٩	١٤	١٦	١٧	٢٢	١٩	٢١	١٧	٢٦
١٠			١٥	٢١	٢٤	٢٣	١٦	٢٤
١١			١٤	٢٤	٢٢	٢٧	١٥	٢٣
١٢			١٤	١٩	٢٠	٢٥	١٤	٢٤
١٣			١١	١٥	٢٣	١٩	١٣	٢٥
١٤			١٠	٢٤				
١٥			١٢	٢٢				
مجـ س	١٦٠	١٧٦	٢٥١	٣٧٣	٢٨٤	٣٠١	٢١٦	٣٥٣
سَ	١٧,٧٨	١٩,٥٦	١٦,٧٣	٢٤,٨٧	٢١,٨٥	٢٣,١٥	١٦,٦٢	٢٧,١٥
ع٢	٣,٦١	٢,٤١	٤,٦٤	٤,٦٥	١,٨٧	٢,١٠	٢,٢٠	٢,٨٥
ت	١,١٦	N. s	٤,٦٤	*	١,٦١	N. s	١٠,١٣	*

جدول رقم (٢٤)
لبيان الفروق المعنوية بين اعضاء المجموعتين التجريبتين بالنسبة لزيادة التحسن في الاتصال الافقي

البيان	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	اختبارات	مستوى الدلالة
القياس القبلى للمجموعة التجريبية الريفية	١٦,٦٢	٥,٢٦	٠,٨	غير دالة
القياس القبلى للمجموعة التجريبية الحضرية	١٦,٧٣	٢٣,٠٧		
القياس البعدي للمجموعة التجريبية الريفية	٢٧,١٥	٨,٨١	١,٥٣	غير دالة
القياس البعدى للمجموعة التجريبية الحضرية	٢٤,٨٧	٢٣,١٢		

جدول رقم (٢٥)
يوضح البيانات والمعالجات الاحصائية المرتبطة بالاتصال الصاعد

المجموعات / الأفراد	حضرية				ريفية			
	ضابطة		تجريبية		ضابطة		تجريبية	
	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
١	١١	٨	١٠	١٢	٩	٩	١٢	١٢
٢	١٢	٨	٩	١٥	١٠	٩	١١	١٤
٣	٧	٦	٨	١١	١٥	١٠	٥	١٣
٤	١٢	١١	٩	١١	٥	٩	١١	١٣
٥	١٠	١٠	٦	١٠	١١	١١	١١	١٣
٦	١١	١٢	٦	١٠	١٠	٩	١٢	١٣
٧	١٠	١١	٨	١٢	١٠	١٠	٩	١٢
٨	٧	١١	٨	١١	١١	١٠	١٢	١٢
٩	٧		٨	١٣	١٢	١١	١٤	١٢
١٠			٧	١٢	١٠	١١	١٠	١١
١١			٩	١٤	١١	١٠	٩	١٢
١٢			١١	١٣	١٠	٩	١٠	١٢
١٣			٩	١٢	٧	٩	١٠	١٤
١٤			٥	١٢				
١٥			٦	١٥				
مجـ س	٨٧	٨٩	١١٩	١٨٣	١٣١	١٢٧	١٣٦	١٦٣
سَ	٩,٦٧	٩,٨٩	٧,٩٣	١٢,٢٠	١٠,٠٨	٩,٧٧	١٠,٤٦	١٢,٥٤
ع٢	٢,٠٠	١,٩٧	١,٦١	١,٥١	٢,٢٦٨	٠,٨٠	٢,٢٠	٢,٨٥
ت	٠,٢٢	N. s	٧,٢٢	*	٠,٤٤٣	N. s	٣,٣٢	*

جدول رقم (٢٦)

لبيان الفروق المعنوية بين اعضاء المجموعتين التجريبتين بالنسبة لزيادة التحسن في الاتصال الصاعد

البيان	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	اختبارات	مستوى الدلالة
القياس القبلى للمجموعة التجريبية الريفية	١٠,٤٦	٤,٦٠	٣,٤٧	دالة
القياس القبلى للمجموعة التجريبية الحضرية	٧,٩٣	٢,٧٨		
القياس البعدي للمجموعة التجريبية الريفية	١٢,٥٤	,٧٧	٠,٧٢	غير دالة
القياس البعدى للمجموعة التجريبية الحضرية	١٢,٢٠	٢,٤٦		

جدول رقم (٢٧)
يوضح البيانات والمعالجات الاحصائية المرتبطة بالاتصال الهابط

المجموعات / الأفراد	حضرية				ريفية			
	ضابطة		تجريبية		ضابطة		تجريبية	
	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
١	٣٣	١٥	٢٩	٣٩	٢٣	٢٦	٢٧	٣٧
٢	١٨	٢٨	٢١	٤٢	١٤	٢١	٢٦	٣٨
٣	٢٧	١٦	٢٣	٤٦	٤٣	٢٤	١٧	٣٨
٤	١٩	٢٥	٢٠	٤١	١٩	٢٢	٢٢	٣٧
٥	٣١	١٩	٢٠	٤١	٣٢	٢٧	٢٧	٣٧
٦	٢٣	٢٥	٢١	٤٤	٢٢	٢٢	١٨	٣٨
٧	٢٤	٢٤	٢٢	٣٩	٣٨	٢٥	٢٢	٣٤
٨	١٥	٢١	١٩	٣٧	١٧	٢٥	٢١	٣٣
٩	١٥	٢٠	١٨	٣٩	٣٤	٢٥	٢٠	٣١
١٠			٢٠	٣٩	٣١	٢٥	٢٠	٣٢
١١			٢٢	٣٦	٢٦	٢١	٢١	٣١
١٢			٢١	٣٧	١٨	٢٣	١٩	٢٩
١٣			١٨	٣٥	٢٢	٢٤	١٩	٣٢
١٤			١٦	٣٨				
١٥			١٦	٣٣				
مجـ س	٢٠٥	٢٠٣	٣٠٦	٥٨٦	٣٣٩	٣١٠	٢٧٩	٤٤٧
سَ	٢٢,٧٨	٢٢,٥٦	٢٠,٤٠	٣٩,٠٧	٢٦,٠٨	٢٣,٨٥	٢١,٤٦	٣٤,٣٩
ع٢	١,٢٣	٤,٦٥	٣,٠٥	٣,٢٨	٨,٤٩	١,٨٣	٢,١٨	٣,١٠
ت	٠,٠٨	N. s	١٥,٦٠	*	٠,٨٩	N. s	١٠,٠٨	*

جدول رقم (٢٨)
لبيان الفروق المعنوية بين اعضاء المجموعتين التجريبتين بالنسبة لزيادة التحسن في الاتصال الهابط

البيان	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	اختيارات	مستوى الدلالة
القياس القبلى للمجموعة التجريبية الريفية	٢١,٤٦	١٠,٩٤	٠,٨٧	غير دالة
القياس القبلى للمجموعة التجريبية الحضرية	٢٠,٤٠	٩,٩٧		
القياس البعدي للمجموعة التجريبية الريفية	٣٤,٣٩	١٠,٤٢	٣,٧٤	دالة
القياس البعدى للمجموعة التجريبية الحضرية	٣٩,٠٧	١١,٥٠		

جدول رقم (٢٩)

يوضح البيانات والمعالجات الاحصائية المرتبطة الاتصال الخارجي

المجموعات / الأفراد	حضرية				ريفية			
	ضابطة		تجريبية		ضابطة		تجريبية	
	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
١	٣٣	٣١	٣٧	٦٥	٥٤	٤٧	٣٠	٥٨
٢	٢٨	١٩	٢٣	٤٥	١٧	٢٩	١٦	٤٣
٣	١٩	١٨	٢١	٢٦	٤٩	٣٠	١٩	٤٤
٤	١٦	٢٢	٢٠	٤٦	٢٨	٢١	١٥	٤١
٥	٢٠	١٨	١٩	٤٥	٣٦	١٨	١٥	٤١
٦	١٥	٢٢	٢٣	٤٨	١٥	١٧	١٥	٤٠
٧	١٥	١٧	١٧	٣١	٣٠	١٦	١٥	٢٢
٨	١٥	١٦	٢١	٤٢	١٥	١٥	١٥	١٦
٩	١٥	١٥	١٨	٢٦	٢٣	١٥	١٥	١٦
١٠			١٩	٣٩	١٥	١٥	١٥	١٦
١١			١٦	٢٤	١٥	١٥	١٥	١٦
١٢			١٦	٢٢	١٥	١٥	١٥	١٥
١٣			١٧	٢٠	٢٢	١٥	١٥	١٥
١٤			١٥	٢٥				
١٥			١٧	٢٤				
مجـ س	١٧٦	١٧٨	٢٩٩	٥٢٨	٣٣٤	٢٦٨	٢١٥	٣٨٣
سَ	١٩,٥٦	١٩,٧٨	١٩,٩٣	٣٥,٢٠	٢٥,٦٩	٢٠,٦٢	١٦,٥٤	٢٩,٤٦
ع٢	٦,٢٢	٤,٥٧	٥,١٦	١٢,٥٧	١٢,٨٤	٩,١٤	٤,٠٣	١٤,٦٤
ت	٠,٠٨	N. s	٤,٢١	*	١,١٢	N. s	٢,٩٥	*

جدول رقم (٣٠)
لبيان الفروق المعنوية بين اعضاء المجموعتين التجريبيتين بالنسبة لزيادة التحسن في الاتصال الخارجي

البيان	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	اختيارات	مستوى الدلالة
القياس القبلى للمجموعة التجريبية الريفية	١٦,٥٤	١٧,٦٠	١,٨٨	غير دالة
القياس القبلى للمجموعة التجريبية الحضرية	١٩,٩٣	٢٨,٥٠		
القياس البعدي للمجموعة التجريبية الريفية	٢٩,٤٦	٢٣٢,١٠	١,٠٦	غير دالة
القياس البعدى للمجموعة التجريبية الحضرية	٣٥,٢٠	١٦٩,١٧		

جدول رقم (٣١)

يوضح البيانات والمعالجات الاحصائية المرتبطة بالمشار

المجموعات / الأفراد	حضرية				ريفية			
	ضابطة		تجريبية		ضابطة		تجريبية	
	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
١	٤٦	٤٧	٤٩	٦٢	٤٦	٤٤	٥١	٦٢
٢	٤١	٤٧	٤٤	٥٧	٤٢	٤١	٤٧	٦٣
٣	٣٢	٣٦	٣٢	٤٦	٤١	٤٤	٤٥	٦١
٤	٢٥	٣١	٣٦	٥٣	٤٠	٤٤	٥٠	٦٢
٥	٣١	٢٦	٤١	٥٦	٤٠	٥١	٤٤	٦٢
٦	٢٢	٢٣	٤١	٦٠	٤٣	٤٠	٤٤	٤٦
٧	٢١	٢٢	٣١	٤٩	٤٦	٣٥	٤٣	٤٩
٨	٢٠	٢٣	٣٧	٥٢	٤١	٤٦	٤٣	٥٤
٩	٢٠	٢١	٢٦	٤٧	٤٣	٤٦	٤٣	٥٠
١٠			٣١	٥٠	٣٩	٤٢	٤٠	٤٧
١١			٢٨	٤٢	٣٩	٤٣	٣٨	٤٣
١٢			٢٨	٤٦	٤١	٤٣	٤١	٤٥
١٣			٣٠	٤٧	٤٦	٤٧	٤١	٤٩
١٤			٢٣	٤٩				
١٥			٢٥	٤٥				
مجـ س	٢٤٨	٢٧٦	٥٠٢	٧٦١	٥٤٧	٥٦٦	٥٧٠	٦٩٣
سَ	٢٧,٥٦	٣٠,٦٧	٣٣,٤٧	٥٠,٧٣	٤٢,٠٧	٤٣,٥٤	٤٣,٨٥	٥٣,٣١
ع٢		٩,٨٣	٧,٣٤	٥,٦٣	٢,٤٦	٣,٦٧	٣,٥٩	٧,٣٢
ت --	٩,٢٦٥	N. s	٤,٠٦	*	١,١٤	N. s	٤,٠٢	*

جدول رقم (٣٢)

لبيان الفروق المعنوية بين اعضاء المجموعتين التجريبتين بالنسبة لزيادة المشاركة

البيان	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	اختبارات	مستوى الدلالة
لقياس القبلى للمجموعة لتجريبية الريفية	٤٣,٨٥	١٣,٩٧	٤,٦٨	دالة
لقياس القبلى للمجموعة لتجريبية الحضرية	٣٣,٤٧	٥٧,٧٠		
لقياس البعدي للمجموعة لتجريبية الريفية	٥٣,٣١	٥٨,٠٦	٠,٧٩	غيردالة
لقياس البعدى للمجموعة لتجريبية الحضرية	٥٠,٧٣	٣٣,٩٢		

جدول رقم (٣٣)
يوضح البيانات والمعالجات الاحصائية المرتبطة بالقنوات الرسمية

المجموعات / الأفراد	حضرية				ريفية			
	ضابطة		تجريبية		ضابطة		تجريبية	
	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
١	٥٠	٥١	٤٩	٦٢	٤٦	٤٤	٥٣	٦٢
٢	٣٦	٥٠	٤٢	٥٧	٤٧	٤٦	٤٠	٥١
٣	٤١	٤٧	٣٩	٥٣	٤٨	٤٧	٥٦	٤٦
٤	٣٧	٣٥	٣٩	٥٦	٤٣	٤٢	٥١	٤٧
٥	٣٥	٤٥	٣٦	٥٥	٤٣	٤٥	٤٦	٤٤
٦	٣٦	٤٠	٤٢	٥٣	٤٨	٤٠	٤٧	٥١
٧	٣٣	٤٨	٤١	٥٨	٤٢	٣٦	٤٥	٤٧
٨	٢٨	٤٠	٤٤	٥٥	٤٥	٤٦	٤٠	٣٦
٩	٢٧	٣٢	٤٠	٥١	٣٩	٤٥	٣٦	٤٣
١٠			٤٢	٥٤	٣٩	٤١	٣٨	٤٢
١١			٤٣	٥٠	٣٧	٤٠	٣٥	٤٩
١٢			٤٣	٥٢	٣٢	٣٦	٣٩	٥٧
١٣			٤٣	٥٢	٣٧	٤٠	٣٥	٤٣
١٤			٣٣	٤٨				
١٥			٣٧	٥٠				
مجـ س	٣٢٣	٣٨٨	٦١٣	٨٠٦	٥٤٦	٥٤٨	٥٦١	٦١٨
سَ	٣٥,٨٩	٤٣,١١	٤٠,٨٧	٥٣,٧٣	٤٢	٤٢,١٥	٤٣,١٥	٤٧,٥٤
ع٢	٦,٤٧	٦,٣٣	٣,٦٧	٣,٤٧	٤,٧٣	٣,٥٥	٦,٧٨	٦,٤٨
ت	٢,٢٦	N. s	٩,٥٣	*	٠,٠٩	N. s	١,٦٢	N.S

جدول رقم (٣٤)
لبيان الفروق المعنوية بين أعضاء المجموعتين التجريبيتين بالنسبة لزيادة وزن كل من العاملين في صنع القرارات

البيان	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	اختبارات	مستوى الدلالة
لقياس القبلى للمجموعة لتجريبية الريفية	٤٣,١٥	٤٩,٨١	١,٠٤	غير دالة
لقياس القبلى للمجموعة لتجريبية الحضرية	٤٠,٨٧	١٤,٤١		
لقياس البعدي للمجموعة لتجريبية الريفية	٤٧,٥٤	٤٥,٤٤	٢,٩٦	غير دالة
لقياس البعدى للمجموعة لتجريبية الحضرية	٥٣,٧٣	١٢,٩٢		

جدول رقم (٣٥)

يوضح البيانات والمعالجات الاحصائية المرتبطة باتجاهات العاملين

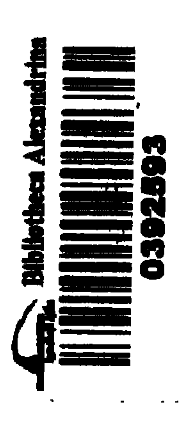
المجموعات / الأفراد	حضرية				ريفية			
	ضابطة		تجريبية		ضابطة		تجريبية	
	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
١	٣٤	٥٩	٥٦	٦٦	٥٦	٥٦	٥١	٦٧
٢	٦١	٥٤	٥٩	٦٤	٦٤	٦٤	٥٠	٦٢
٣	٥٢	٥٦	٥٥	٦٢	٦١	٥٤	٥٥	٦٣
٤	٦٣	٥٣	٥٨	٥٩	٥١	٣٢	٥٣	٦٤
٥	٥٦	٥٥	٥٢	٥٧	٦٤	٤٠	٤٩	٦٢
٦	٥٨	٦٠	٥١	٥٩	٦٥	٤٢	٥٢	٦٣
٧	٦٩	٥٨	٥٥	٥٦	٦٤	٣٧	٤٩	٦٤
٨	٣٣	٥١	٤٨	٥٧	٣١	٥٠	٤٨	٦٥
٩	٣٣	٥٢	٥٣	٥٥	٦٤	٣٢	٦١	٦٢
١٠			٥٤	٦٠	٥٧	٣٩	٥١	٦٤
١١			٥٠	٥٥	٥٨	٣٩	٤٩	٦٣
١٢			٤٨	٥٤	٤٧	٣٨	٤٩	٦٣
١٣			٥٢	٥٨	٦١	٦١	٥١	٦٤
١٤			٣٢	٥٨				
١٥			٣٢	٦٩				
مجـ س	٤٥٩	٤٩٨	٧٥٥	٨٨٩	٧٤٣	٥٨٤	٦٦٨	٨٢٦
سَ	٥١	٥٥,٣٣	٥٠,٣٣	٥٩,٢٧	٥٧,١٥	٤٤,٩٢	٥١,٣٩	٦٣,٥٤
ع٢	١٣,٢٥	٢,٩٨	٧,٨٣	٤,١٦	٩,٦٠	١٠,٨٠	٣,٣٤	١,٣٤
ت	٠,٠٩	N. s	٣,٧٧	*	٤,١٧	N. s	١١,٧٠	*

جدول رقم (٣٦)
لبيان الفروق المعنوية بين اعضاء المجموعتين التجريبيتين بالنسبة لزيادة التحسن في الاتجاهات

البيان	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	اختبارات	مستوى الدلالة
القياس القبلى للمجموعة التجريبية الريفية	٥١,٣٩	١٢,٠٩	٠,٤٦	غير دالة
القياس القبلى للمجموعة التجريبية الحضرية	٥٠,٣٣	٦٥,٦٧		
القياس البعدي للمجموعة التجريبية الريفية	٦٣,٥٤	١,٩٤		
القياس البعدى للمجموعة التجريبية الحضرية	٥٩,٢٧	١٨,٥٠	٣,٦٥	غير دالة






Bibliotheca Alexandrina
0392593